

IFDB GmbH

Allgemeine Geschäftsbedingungen

für Verträge mit Unternehmern (B2B) – mit Anlagen 1 und 2

Stand: 07. September 2026

Inhaltsübersicht

Teil A – Allgemeine Bestimmungen

- § 1 Anbieter, Geltungsbereich und ausschließliche Geltung
- § 2 Begriffsbestimmungen
- § 3 Vertragsschluss, Angebot, Online-Bestellprozess und Rangfolge
- § 4 Leistungen von IFDB; Produktübersicht und Rechtsnatur
- § 5 Mitwirkungspflichten des Kunden
- § 6 Nutzungsrechte an SaaS-Leistungen
- § 7 Verfügbarkeit und Service-Level (SaaS)
- § 8 Preise, Zahlung, Verzug, Aufrechnung
- § 9 Preisanpassung bei Dauerschuldverhältnissen
- § 10 Laufzeit, Verlängerung und Kündigung
- § 11 Gewährleistung und Mängelrechte
- § 12 Haftung
- § 13 Höhere Gewalt
- § 14 Datenschutz und Auftragsverarbeitung
- § 15 Datenexport und Anbieterwechsel (EU Data Act)
- § 16 Vertraulichkeit
- § 17 Unterauftragnehmer
- § 18 Referenznennung
- § 19 Änderungen dieser AGB
- § 20 Schlussbestimmungen

Teil B – Produktspezifische Bestimmungen

- § 21 Access Ready® – Audit, Zertifizierung und Erklärung zur Barrierefreiheit
- § 22 Access Guard® – Monitoring und Überwachung
- § 23 Access Protect – Vertragliche Gewährleistungs- und Nachbesserungszusage (keine Versicherung)
- § 24 Access Score® – Automatisierter WCAG-Scanner
- § 25 Access Doc® – PDF/UA-Konvertierung (API/Dashboard)
- § 26 Access Overlay – Accessibility-Overlay-Widget
- § 27 Access Contrast® – Kontrast- und Farbanalyse
- § 28 Access Academy® – Schulung und Zertifizierung
- § 29 Access Declare – Erstellung und Fortschreibung der Erklärung zur Barrierefreiheit
- § 30 Access Read – unentgeltliche Prüfung von PDF-Dokumenten
- § 31 Access Contrast Pro – guthabenbasierte Nutzung

Anlage 1 – Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) gemäß Art. 28 DSGVO

§§ 1–13 (Gegenstand, Weisungen, Pflichten, TOMs, Unterauftrag, Betroffenenrechte, Meldepflichten, Löschung, Haftung)

Anlage A – Spezifizierung der Verarbeitung

Anlage B – Technische und organisatorische Maßnahmen

Anlage C – Genehmigte Unterauftragsverarbeiter

Anlage 2 – Service-Level-Vereinbarung (SLA)

§§ 1–11 (Verfügbarkeit, Servicezeiten, Wartung, Störungsklassen, Service-Gutschriften)

Teil A – Allgemeine Bestimmungen

§ 1 Anbieter, Geltungsbereich und ausschließliche Geltung

- (1) Anbieter und Verwender dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist die IFDB GmbH, Karlsplatz 3, 80335 München, eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts München unter HRB 302415, USt-IdNr. DE454916180 (nachfolgend „IFDB“).
- (2) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) gelten für sämtliche Verträge über die von IFDB angebotenen Dienstleistungen und Softwareprodukte im Bereich der digitalen Barrierefreiheit, insbesondere die Produktfamilie Access Suite (§ 4).
- (3) Diese AGB gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern im Sinne des § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen (nachfolgend einheitlich „Kunde“). IFDB schließt Verträge auf Grundlage dieser AGB nicht mit Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB. Mit Abschluss des Vertrages versichert der Kunde, in Ausübung seiner gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit bzw. als Einrichtung der vorgenannten Art zu handeln. Dies gilt auch für Bestellungen im Online-Bestellprozess (§ 3 Abs. 5) und für die Nutzung unentgeltlicher Leistungen.
- (4) Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, auch wenn IFDB ihnen nicht ausdrücklich widerspricht oder in Kenntnis solcher Bedingungen die Leistung vorbehaltlos erbringt. Sie gelten nur, soweit IFDB ihrer Geltung ausdrücklich in Textform zugestimmt hat.
- (5) Diese AGB gelten in ihrer jeweils bei Vertragsschluss gültigen Fassung auch für alle künftigen gleichartigen Verträge mit demselben Kunden, ohne dass IFDB in jedem Einzelfall erneut auf sie hinweisen müsste.
- (6) Individuelle Vertragsabreden (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben in jedem Fall Vorrang vor diesen AGB (§ 305b BGB). Für den Inhalt solcher Abreden ist ein Vertrag oder die Bestätigung von IFDB in Textform maßgebend.

§ 2 Begriffsbestimmungen

Im Rahmen dieser AGB gelten die folgenden Begriffsbestimmungen:

- a) „Access Suite“ bezeichnet die Gesamtheit der unter dem Namensbestandteil „Access“ angebotenen Produkte und Leistungen von IFDB gemäß § 4.
- b) „SaaS-Leistungen“ bezeichnet die von IFDB als Software-as-a-Service über das Internet zur Nutzung bereitgestellten Anwendungen (insbesondere Access Guard®, Access Score®, Access Doc®, Access Overlay, Access Contrast®, Access Contrast Pro und Access Declare).
- c) „Auditleistungen“ bezeichnet die werkvertraglichen Prüf-, Bewertungs- und Zertifizierungsleistungen von IFDB, insbesondere im Rahmen von Access Ready®.
- d) „Digitales Angebot“ bezeichnet die vom Kunden betriebenen Websites, Webanwendungen, mobilen Anwendungen, elektronischen Dokumente und sonstigen digitalen Inhalte, die Gegenstand der Leistungen sind.

- e) „WCAG 2.2“ bezeichnet die Web Content Accessibility Guidelines in der Version 2.2; „EN 301 549“ die gleichnamige harmonisierte europäische Norm; „BFSG“ das Barrierefreiheitsstärkungsgesetz nebst Barrierefreiheitsstärkungsgesetz-Verordnung (BFSGV); „BITV 2.0“ die Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung nebst den Landesgesetzen zur Gleichstellung von Menschen mit Einschränkungen.
- f) „Erklärung zur Barrierefreiheit“ bezeichnet die auf Grundlage einer Bewertung des Ist-Standes erstellte Konformitätsdokumentation des digitalen Angebots zu einem bestimmten Stichtag.
- g) „AVV“ bezeichnet den Vertrag über die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag gemäß Art. 28 DSGVO (Anlage 1).
- h) „Online-Bestellprozess“ bezeichnet die Bestellung von Leistungen über die von IFDB betriebenen Webanwendungen, insbesondere über ein Kundenkonto in der Access Suite, ohne vorheriges individuelles Angebot.
- i) „Tarifstufe“ bezeichnet das im Angebot oder im Online-Bestellprozess gewählte Leistungspaket einer Leistung, das insbesondere den Funktionsumfang, die enthaltenen Kontingente, den Abrechnungszeitraum und das Entgelt bestimmt.
- j) „Guthaben“ bezeichnet die vom Kunden im Voraus erworbenen Nutzungseinheiten, die bei der Nutzung einer guthabenbasierten Leistung nach Maßgabe der jeweils gültigen Preisliste verbraucht werden.
- k) „Unentgeltliche Leistungen“ bezeichnet Leistungen, die IFDB ohne Entgelt bereitstellt, insbesondere Access Read (§ 30) sowie eine etwaige unentgeltliche Nutzungsstufe von Access Score® (§ 24).

§ 3 Vertragsschluss, Angebot, Online-Bestellprozess und Rangfolge

- (1) Angebote von IFDB sind freibleibend und unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet oder mit einer Bindungsfrist versehen sind.
- (2) Der Vertrag kommt durch übereinstimmende Willenserklärungen zustande, namentlich durch die Annahme eines Angebots von IFDB durch den Kunden, durch Auftragsbestätigung von IFDB in Textform oder durch Bereitstellung bzw. Freischaltung der Leistung.
- (3) Der Umfang der geschuldeten Leistungen bestimmt sich abschließend nach dem jeweiligen Angebot bzw. der jeweiligen Leistungsbeschreibung von IFDB in Verbindung mit diesen AGB. Öffentliche Äußerungen, Anpreisungen oder Werbung stellen keine vertragsgemäße Beschaffenheitsangabe dar.
- (4) IFDB bietet ihre Leistungen gleichrangig auf Grundlage individueller Angebote und über den Online-Bestellprozess an. Welche Leistungen und Tarifstufen im Online-Bestellprozess verfügbar sind, bestimmt IFDB.
- (5) **Online-Bestellprozess.** Im Online-Bestellprozess wählt der Kunde die Leistung und die Tarifstufe aus, gibt die erforderlichen Bestell- und Rechnungsdaten ein und schließt die Bestellung durch Betätigen der abschließenden Schaltfläche ab. Der Vertrag kommt mit der Bestätigung der Bestellung oder mit der Freischaltung des Zugangs durch IFDB zustande. IFDB stellt dem Kunden die Bestelldaten sowie diese AGB in Textform zur Verfügung. Der Kunde bestätigt im Bestellprozess, dass er als Unternehmer, als juristische Person des öffentlichen Rechts oder als öffentlich-rechtliches Sondervermögen handelt (§ 1 Abs. 3). IFDB erhebt hierzu die Firmierung

sowie, soweit vorhanden, die Umsatzsteuer-Identifikationsnummer und kann einen weiteren geeigneten Nachweis verlangen. Stellt sich heraus, dass der Besteller als Verbraucher gehandelt hat, ist IFDB berechtigt, den Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen und den Zugang zu sperren.

- (6) **Testphase.** Soweit IFDB eine kostenfreie Testphase anbietet, richtet sich deren Dauer nach der Preisliste. Während der Testphase fällt keine Vergütung an; § 30 Abs. 2 und 3 gelten entsprechend. Die Testphase endet mit Ablauf des Testzeitraums, ohne dass es einer Kündigung bedarf, sofern der Kunde nicht ausdrücklich eine kostenpflichtige Fortsetzung gewählt hat. Hat er dies gewählt, weist IFDB ihn vor Ablauf der Testphase in Textform auf den Beginn der Zahlungspflicht hin.
- (7) Für die Nutzung des Kundenkontos benennt der Kunde eine verantwortliche Person. Für Bestellungen und Handlungen, die über das Konto des Kunden vorgenommen werden, ist der Kunde verantwortlich, soweit er sie zu vertreten hat; § 6 Abs. 4 gilt entsprechend.
- (8) Bei Widersprüchen gilt folgende Rangfolge: (a) die individuelle Vertragsvereinbarung, (b) der Auftragsverarbeitungsvertrag (Anlage 1) in datenschutzrechtlichen Fragen, (c) die produktspezifischen Bestimmungen des Teils B dieser AGB, (d) die allgemeinen Bestimmungen des Teils A dieser AGB, (e) die sonstigen Anlagen und Leistungsbeschreibungen.

§ 4 Leistungen von IFDB; Produktübersicht und Rechtsnatur

- (1) IFDB ist ein hybrider Anbieter und erbringt sowohl softwarebasierte Dauerleistungen (SaaS) als auch beratende und prüfende Werk- und Dienstleistungen. Die rechtliche Einordnung der jeweiligen Leistung richtet sich nach ihrem in Teil B näher beschriebenen Inhalt.
- (2) Die Access Suite umfasst insbesondere die folgenden Leistungen, deren Einzelheiten in Teil B geregelt sind:
 - a) Access Ready® – Audit, Zertifizierung und Erstellung der Erklärung zur Barrierefreiheit (Werkleistung; § 21);
 - b) Access Guard® – fortlaufendes Monitoring und Überwachung der digitalen Barrierefreiheit (SaaS-/Dauerleistung; § 22);
 - c) Access Protect – vertragliche Gewährleistungs- und Nachbesserungszusage, ausschließlich in Verbindung mit Access Guard® buchbar (§ 23);
 - d) Access Score® – automatisierter WCAG-2.2-Scanner (SaaS-/Dauerleistung; § 24);
 - e) Access Doc® – Konvertierung von Dokumenten in barrierearme Formate (PDF/UA) über API oder Dashboard (SaaS-Leistung mit verbrauchsabhängiger Vergütung; § 25);
 - f) Access Overlay – clientseitiges Widget mit Komfort- und Personalisierungsfunktionen für Endnutzer (SaaS-/Dauerleistung; § 26);
 - g) Access Contrast® – Analyse von Farb- und Kontrastwerten (SaaS-/Dauerleistung; § 27);
 - h) Access Academy® – Schulungs- und E-Learning-Leistungen sowie Teilnahmezertifizierung (Dienstleistung; § 28);
 - i) Access Declare – Erstellung, Bereitstellung und Fortschreibung der Erklärung zur Barrierefreiheit (SaaS-/Dauerleistung mit werkvertraglichen Elementen; § 29);
 - j) Access Read – unentgeltliche automatisierte Prüfung einzelner PDF-Dokumente (unentgeltliche Leistung; § 30);

- k) Access Contrast Pro – guthabenbasierte Nutzung des erweiterten Funktionsumfangs von Access Contrast® (§ 31).
- (3) IFDB ist berechtigt, die Leistungen weiterzuentwickeln, technisch anzupassen und zu aktualisieren, soweit der geschuldete Leistungsumfang hierdurch nicht wesentlich eingeschränkt wird und die Anpassung für den Kunden zumutbar ist. Dies gilt insbesondere für Anpassungen an den jeweils geltenden Stand der einschlägigen Normen und gesetzlichen Anforderungen.
- (4) Der konkrete Leistungsumfang, insbesondere Funktionsumfang, Kontingente und Nutzerzahlen, richtet sich nach der gebuchten Tarifstufe.
- (5) Unentgeltliche Leistungen werden ohne Vergütungsanspruch und ohne Verfügbarkeitszusage bereitgestellt; § 30 gilt für sie vorrangig.

§ 5 Mitwirkungspflichten des Kunden

- (1) Der Kunde stellt IFDB alle zur Leistungserbringung erforderlichen Unterlagen, Informationen, Inhalte und Zugänge (einschließlich erforderlicher Zugangsdaten und technischer Schnittstellen) vollständig, zutreffend und rechtzeitig zur Verfügung und benennt einen verantwortlichen Ansprechpartner.
- (2) Der Kunde gewährleistet, dass er zur Bereitstellung und Verarbeitung der von ihm übermittelten oder zur Prüfung freigegebenen Inhalte berechtigt ist und hierdurch keine Rechte Dritter (insbesondere Urheber-, Marken-, Persönlichkeits- oder Datenschutzrechte) verletzt werden.
- (3) Der Kunde schafft und unterhält die für die Nutzung der SaaS-Leistungen erforderlichen technischen Voraussetzungen in seinem Verantwortungsbereich (insbesondere Internetzugang, aktuelle Endgeräte und Browser) auf eigene Kosten.
- (4) Der Kunde teilt IFDB Änderungen am digitalen Angebot, die die Barrierefreiheit oder den Gegenstand der Leistung beeinflussen können, unverzüglich in Textform mit (vgl. § 21 Abs. 5).
- (5) Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht, nicht rechtzeitig oder nicht ordnungsgemäß nach, so verlängern sich Leistungsfristen angemessen; Mehraufwände von IFDB sind nach Aufwand zu den jeweils gültigen Stundensätzen von IFDB zu vergüten. Eine etwaige Mängel- oder Einstandspflicht von IFDB entfällt, soweit der Mangel auf der Verletzung von Mitwirkungspflichten beruht.
- (6) **Prüfberechtigung.** Der Kunde sichert zu, dass er Inhaber der zu prüfenden Domains, Anwendungen und Dokumente ist oder über die Berechtigung des Inhabers verfügt, diese durch IFDB automatisiert abrufen, prüfen, konvertieren und überwachen zu lassen. Auf Verlangen weist der Kunde die Berechtigung nach. Der Kunde stellt IFDB von Ansprüchen Dritter frei, die auf einer fehlenden Berechtigung beruhen, einschließlich angemessener Kosten der Rechtsverteidigung.

§ 6 Nutzungsrechte an SaaS-Leistungen

- (1) IFDB räumt dem Kunden für die Dauer des jeweiligen Vertrages das einfache, nicht ausschließliche, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Recht ein, die SaaS-Leistungen über das Internet im vereinbarten Umfang (insbesondere hinsichtlich Modulen, Nutzerzahl, Domains und API-Kontingenten) für eigene innerbetriebliche Zwecke bestimmungsgemäß zu nutzen.

- (2) Ein Anspruch auf Überlassung des Quellcodes oder auf Installation der Software auf Systemen des Kunden besteht nicht. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software über die vertraglich eingeräumte Nutzung hinaus zu vervielfältigen, zu bearbeiten, zu dekompileieren oder Dritten zugänglich zu machen, soweit nicht gesetzlich zwingend gestattet (§§ 69d, 69e UrhG).
- (3) Alle Rechte an der Software, an den zugrunde liegenden Technologien, an Marken und an sonstigen Schutzrechten von IFDB verbleiben bei IFDB bzw. ihren Lizenzgebern. Mit Beendigung des Vertrages enden die eingeräumten Nutzungsrechte.
- (4) Der Kunde hat die ihm überlassenen Zugangsdaten geheim zu halten, vor dem Zugriff Dritter zu schützen und einen Missbrauch unverzüglich anzuzeigen. Für eine über den vereinbarten Umfang hinausgehende Nutzung kann IFDB eine angemessene zusätzliche Vergütung verlangen.
- (5) **Sperrung bei Missbrauch und Sicherheitsvorfällen.** IFDB ist berechtigt, den Zugang vorübergehend zu sperren, wenn konkrete Anhaltspunkte für eine missbräuchliche oder vertragswidrige Nutzung, für eine Gefährdung der Systemsicherheit oder für einen unberechtigten Zugriff Dritter auf das Konto des Kunden bestehen. IFDB informiert den Kunden unverzüglich über die Sperrung und deren Grund und hebt sie auf, sobald der Grund entfallen ist. Weitergehende Rechte von IFDB, insbesondere das Recht zur außerordentlichen Kündigung, bleiben unberührt.

§ 7 Verfügbarkeit und Service-Level (SaaS)

- (1) **Verfügbarkeit.** IFDB stellt die entgeltlichen SaaS-Leistungen mit einer Verfügbarkeit von 99,5 % im Jahresmittel am Übergabepunkt zur Verfügung. Übergabepunkt ist der Routerausgang des von IFDB genutzten Rechenzentrums in das Internet. Maßgeblich ist die Erreichbarkeit der wesentlichen Funktionen der jeweiligen Leistung. Für unentgeltliche Leistungen gilt § 30 Abs. 2.
- (2) **Wartung.** Zeiten geplanter Wartung gelten nicht als Nichtverfügbarkeit, sofern IFDB sie mindestens vierundzwanzig (24) Stunden im Voraus in Textform oder über die Anwendung ankündigt und sie nach Möglichkeit außerhalb der üblichen Geschäftszeiten (werktags 08:00–18:00 Uhr) durchführt. Geplante Wartungszeiten sind auf insgesamt acht (8) Stunden je Kalendermonat begrenzt; darüber hinausgehende angekündigte Wartung wird auf die Verfügbarkeit angerechnet. Dringende, nicht vorhersehbare Wartungs- und Sicherheitsmaßnahmen darf IFDB jederzeit durchführen.
- (3) **Ausnahmen.** Als Nichtverfügbarkeit gelten nicht Beeinträchtigungen, die außerhalb des Verantwortungsbereichs von IFDB liegen, insbesondere Störungen der Internetanbindung des Kunden, höhere Gewalt (§ 13) sowie Störungen aufgrund nicht vertragsgemäßer Nutzung oder fehlerhafter Mitwirkung des Kunden.
- (4) **Störungsmeldung.** Störungen sind IFDB unverzüglich, möglichst in Textform und mit aussagekräftiger Beschreibung, zu melden. IFDB beginnt mit der Störungsbearbeitung innerhalb angemessener Reaktionszeiten während der Geschäftszeiten.
- (5) **Datensicherung.** IFDB führt regelmäßige Datensicherungen nach dem Stand der Technik durch. Die Pflicht des Kunden zur eigenverantwortlichen Sicherung der von ihm eingestellten Daten in seinem Verantwortungsbereich bleibt unberührt, soweit ihm dies möglich und zumutbar ist.
- (6) Die Einzelheiten zu Servicezeiten, Störungsklassen, Reaktionszeiten und Service-Gutschriften regelt die Service-Level-Vereinbarung (Anlage 2). Sie gilt für die entgeltlichen SaaS-Leistungen und geht

dieser Bestimmung vor. Höhere Verfügbarkeiten oder kürzere Reaktions- und Wiederherstellungszeiten gelten nur, soweit sie gesondert in Textform vereinbart sind.

§ 8 Preise, Zahlung, Verzug, Aufrechnung

- (1) Es gelten die im jeweiligen Angebot bzw. in der jeweils gültigen Preisliste vereinbarten Preise. Die Preisliste ist unter ifdb.io/digitale-barrierefreiheit-preise abrufbar. Im Online-Bestellprozess gilt der bei der Bestellung angezeigte Preis der gewählten Tarilstufe. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.
- (2) Soweit nicht abweichend vereinbart, erfolgt die Zahlung gegen Rechnung mit einem Zahlungsziel von dreißig (30) Tagen ab Rechnungsdatum und nach positiver Bonitätsprüfung. Wiederkehrende Entgelte für Dauerleistungen werden, soweit nicht abweichend vereinbart, jährlich im Voraus berechnet.
- (3) **Zahlung im Online-Bestellprozess.** Bei Bestellungen über den Online-Bestellprozess ist das Entgelt im Voraus zur Zahlung fällig. Die Zahlung erfolgt über die im Bestellprozess angebotenen Zahlungsarten über einen von IFDB eingesetzten Zahlungsdienstleister, insbesondere per Kreditkarte, Lastschrift, Kauf auf Rechnung oder über einen Zahlungsdienst. Welche Zahlungsarten angeboten werden, richtet sich nach Land, Währung und Betrag. Wiederkehrende Entgelte werden je nach gewählter Tarilstufe monatlich oder jährlich im Voraus abgebucht; die Abbuchung erfolgt jeweils zu Beginn der Abrechnungsperiode. Guthaben (§ 31) wird bei Erwerb sofort fällig.
- (4) Scheitert eine Abbuchung aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, ist IFDB berechtigt, den Zugang nach vorheriger Ankündigung bis zum Ausgleich der offenen Forderung zu sperren. Die dadurch entstehenden angemessenen Kosten trägt der Kunde.
- (5) Bei Neukunden ist IFDB berechtigt, nach Projektbeginn eine Abschlagszahlung in Höhe von fünfundzwanzig Prozent (25 %) der Auftragssumme als Meilenstein in Rechnung zu stellen. Die Restvergütung wird nach Wahl des Kunden meilensteinbasiert oder nach Abschluss der Leistung fällig.
- (6) Für Access Doc® gilt die abweichende Abrechnung gemäß § 25, für guthabenbasierte Leistungen die Regelung des § 31.
- (7) Skonti und sonstige Zahlungsrabatte werden nicht gewährt. Befindet sich der Kunde in Zahlungsverzug, ist die Entgeltforderung mit neun (9) Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz zu verzinsen (§ 288 Abs. 2 BGB); daneben kann IFDB die Pauschale nach § 288 Abs. 5 BGB sowie weitergehenden Verzugsschaden geltend machen. IFDB ist bei Zahlungsverzug zudem berechtigt, nach vorheriger Ankündigung den Zugang zu den SaaS-Leistungen bis zum Ausgleich der offenen Forderung zu sperren; die Zahlungspflicht des Kunden bleibt unberührt.
- (8) Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderungen aufrechnen oder ein Zurückbehaltungsrecht ausüben. Ein Zurückbehaltungsrecht steht ihm nur wegen Gegenansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis zu.

§ 9 Preisanpassung bei Dauerschuldverhältnissen

- (1) Bei Dauerschuldverhältnissen (insbesondere SaaS-Leistungen) ist IFDB berechtigt, die wiederkehrenden Entgelte zum Ausgleich von Kostenänderungen nach billigem Ermessen (§ 315 BGB) anzupassen. Maßgeblich sind ausschließlich Änderungen der für die Leistungserbringung relevanten Kosten, insbesondere Personal-, Infrastruktur-, Energie-, Lizenz- und Fremdleistungskosten.
- (2) Eine Preisanpassung darf nicht der Erzielung eines über den Ausgleich gestiegener Kosten hinausgehenden zusätzlichen Gewinns dienen. Kostensenkungen sind nach denselben Maßstäben zugunsten des Kunden zu berücksichtigen. Eine Preisanpassung ist höchstens einmal innerhalb von zwölf (12) Monaten zulässig.
- (3) IFDB kündigt eine Preisanpassung mindestens sechs (6) Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform an. Dem Kunden steht bei jeder Erhöhung das Recht zu, den betroffenen Vertrag mit Wirkung zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung außerordentlich in Textform zu kündigen. Hierauf weist IFDB in der Ankündigung hin. Kündigt der Kunde nicht fristgemäß, gilt die Anpassung als genehmigt.
- (4) Bereits erworbenes Guthaben (§ 31) bleibt von Preisanpassungen unberührt.

§ 10 Laufzeit, Verlängerung und Kündigung

- (1) Verträge über Dauerleistungen haben eine feste Erstlaufzeit von zwölf (12) Monaten ab Bereitstellung der Leistung (Go-Live), sofern im Angebot nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist oder sich aus Absatz 6 etwas anderes ergibt. Maßgeblich ist die jeweils im Angebot geregelte Laufzeit.
- (2) Der Vertrag verlängert sich jeweils um weitere zwölf (12) Monate, sofern er nicht von einer Partei mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ablauf der jeweiligen Laufzeit gekündigt wird.
- (3) Kündigungen bedürfen mindestens der Textform (§ 126b BGB); die Übermittlung per E-Mail genügt. IFDB bestätigt den Zugang einer Kündigung; die Wirksamkeit der Kündigung hängt von der Bestätigung nicht ab.
- (4) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund (§ 314 BGB) bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund für IFDB liegt insbesondere vor bei erheblichem Zahlungsverzug des Kunden, bei einer die Nutzungsrechte erheblich verletzenden Nutzung oder bei einem Verstoß gegen § 26 Abs. 4 (unzulässige Bewerbung). Im Falle einer von IFDB nicht zu vertretenden außerordentlichen Kündigung bleibt der Anspruch von IFDB auf die bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbrachten Leistungen unberührt.
- (5) Verbrauchsabhängige Leistungen (Access Doc®, § 25) bestehen, soweit keine Tarifstufe mit Grundgebühr gebucht ist, ohne feste Mindestlaufzeit und können von beiden Parteien mit einer Frist von vierzehn (14) Tagen zum Monatsende in Textform beendet werden, soweit nicht abweichend vereinbart; bereits ausgelöste Konvertierungsvorgänge bleiben vergütungspflichtig. Ist eine Tarifstufe mit Grundgebühr gebucht, gilt Absatz 6.
- (6) **Im Online-Bestellprozess gebuchte Leistungen.** Tarifstufen mit monatlicher Abrechnung haben eine Laufzeit von einem (1) Monat und verlängern sich jeweils um einen weiteren Monat, sofern sie

nicht bis zum Ende der laufenden Abrechnungsperiode gekündigt werden. Tarifstufen mit jährlicher Abrechnung haben eine Laufzeit von zwölf (12) Monaten und verlängern sich jeweils um weitere zwölf (12) Monate, sofern sie nicht mit einer Frist von dreißig (30) Tagen zum Ablauf der jeweiligen Laufzeit gekündigt werden. Die Kündigung kann über das Kundenkonto oder in Textform erklärt werden.

- (7) Unentgeltliche Leistungen können von beiden Parteien jederzeit ohne Einhaltung einer Frist beendet werden (§ 30 Abs. 7).
- (8) Nach Beendigung des Vertrages stellt IFDB die Leistung ein. Für den Datenexport gilt § 15, für die Löschung der im Auftrag verarbeiteten personenbezogenen Daten der AVV (Anlage 1).

§ 11 Gewährleistung und Mängelrechte

- (1) **SaaS-Leistungen.** Auf die entgeltliche Bereitstellung der SaaS-Leistungen finden ergänzend die Vorschriften des Mietrechts (§§ 535 ff. BGB) Anwendung. IFDB gewährleistet, dass die SaaS-Leistungen während der Vertragslaufzeit der vereinbarten Leistungsbeschreibung im Wesentlichen entsprechen. Die verschuldensunabhängige Haftung für bei Vertragsschluss bereits vorhandene Mängel nach § 536a Abs. 1 Alt. 1 BGB ist ausgeschlossen; § 12 bleibt unberührt.
- (2) Der Kunde hat Mängel unverzüglich nach Feststellung in Textform und nachvollziehbar anzuzeigen und IFDB Gelegenheit zur Nacherfüllung zu geben. Eine Minderung setzt eine vorherige Mängelanzeige und den fruchtlosen Ablauf einer angemessenen Frist zur Mängelbeseitigung voraus; das Recht zur Selbstvornahme nach § 536a Abs. 2 BGB besteht nur nach vorheriger Fristsetzung und deren fruchtlosem Ablauf, außer in Fällen der Unzumutbarkeit. Soweit eine Service-Level-Vereinbarung Service-Gutschriften vorsieht, sind diese der vorrangige Ausgleich für Verfügbarkeitsabweichungen.
- (3) **Werkleistungen.** Auf Auditleistungen (§ 21) finden die Vorschriften des Werkvertragsrechts (§§ 631 ff. BGB) Anwendung. IFDB ist zunächst zur Nacherfüllung berechtigt und verpflichtet. Die weiteren Mängelrechte richten sich nach den §§ 634 ff. BGB nach Maßgabe dieser AGB.
- (4) Ist der Kunde Kaufmann, gilt für die Lieferung körperlicher Gegenstände und für Werklieferungen die Untersuchungs- und Rügeobliegenheit des § 377 HGB entsprechend.
- (5) Eine Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantie übernimmt IFDB nur, soweit sie ausdrücklich und in Textform als „Garantie“ bezeichnet ist.
- (6) Für unentgeltliche Leistungen gilt die eingeschränkte Einstandspflicht nach § 30 Abs. 3.
- (7) **Rechtsmängel und Schutzrechte Dritter.** IFDB gewährleistet, dass der vertragsgemäßen Nutzung der Leistungen keine Rechte Dritter entgegenstehen. Werden gegen den Kunden Ansprüche wegen der Verletzung von Schutzrechten Dritter durch die vertragsgemäße Nutzung erhoben, unterstützt IFDB den Kunden bei der Abwehr und ist nach eigener Wahl berechtigt, die Leistung so zu ändern oder zu ersetzen, dass die Schutzrechtsverletzung entfällt, dem Kunden ein entsprechendes Nutzungsrecht zu verschaffen oder – wenn beides nur mit unverhältnismäßigem Aufwand möglich ist – den betroffenen Vertrag zu kündigen und für die Zeit nach Wirksamwerden der Kündigung gezahlte Entgelte zu erstatten. Voraussetzung ist, dass der Kunde IFDB die Inanspruchnahme unverzüglich in Textform anzeigt, IFDB die Führung der Auseinandersetzung überlässt und ohne Zustimmung von IFDB kein Anerkenntnis abgibt. § 12 bleibt unberührt.

- (8) **Verjährung.** Mängelansprüche des Kunden aus Werk- und Dienstleistungen verjähren in zwölf (12) Monaten ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Dies gilt nicht für Ansprüche wegen Vorsatz, grober Fahrlässigkeit oder arglistig verschwiegener Mängel, für Ansprüche wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, für Ansprüche aus einer Garantie sowie für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz; insoweit gelten die gesetzlichen Fristen.

§ 12 Haftung

- (1) IFDB haftet unbeschränkt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, im Rahmen einer übernommenen Garantie sowie nach den zwingenden Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes.
- (2) Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet IFDB nur für die Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf. In diesem Fall ist die Haftung auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt.
- (3) Die Haftung nach Absatz 2 ist je Schadensfall der Höhe nach begrenzt auf die für die betroffene Leistung gezahlte Nettovergütung; bei Dauerschuldverhältnissen auf die im betroffenen Vertragsjahr gezahlte oder geschuldete Jahresnettovergütung; bei verbrauchs- und guthabenbasierten Leistungen auf die in den letzten zwölf (12) Monaten für die betroffene Leistung gezahlte Nettovergütung. Liegt der so ermittelte Betrag unter 10.000 €, haftet IFDB je Schadensfall bis zu einem Betrag von 10.000 €; liegt er darüber, gilt der höhere Betrag.
- (4) Für den Verlust von Daten haftet IFDB nach Maßgabe der vorstehenden Absätze nur für den Aufwand, der bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Datensicherung durch den Kunden zur Wiederherstellung der Daten erforderlich gewesen wäre.
- (5) Eine weitergehende Haftung von IFDB ist ausgeschlossen. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen von IFDB.
- (6) **Keine Haftung für die Compliance des Kunden.** Die Verantwortung für die Einhaltung der gesetzlichen Anforderungen an die Barrierefreiheit (insbesondere nach dem BFSG und der BITV 2.0) trägt der Kunde als verpflichteter Wirtschaftsakteur bzw. als verpflichtete Stelle. IFDB übernimmt – vorbehaltlich der ausdrücklichen Zusage in § 23 – keine Gewähr dafür, dass das digitale Angebot des Kunden frei von Abmahnungen, behördlichen Maßnahmen, Bußgeldern oder Ansprüchen Dritter bleibt.
- (7) Für unentgeltliche Leistungen haftet IFDB nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit; Absatz 1 bleibt unberührt.

§ 13 Höhere Gewalt

- (1) Wird eine Partei durch höhere Gewalt an der Erfüllung ihrer Pflichten gehindert, so ruhen die betroffenen Leistungspflichten für die Dauer und im Umfang der Behinderung; ein Verschulden liegt insoweit nicht vor. Höhere Gewalt sind unvorhersehbare, außerhalb des Einflussbereichs der Parteien liegende Ereignisse, insbesondere Naturkatastrophen, Krieg, Terror, Epidemien und

Pandemien, Streik und Aussperrung, hoheitliche Maßnahmen, Energie- und Telekommunikationsausfälle sowie nicht zu vertretende Cyberangriffe (insbesondere DDoS-Angriffe).

- (2) Die betroffene Partei unterrichtet die andere Partei unverzüglich über Eintritt und voraussichtliche Dauer der höheren Gewalt. Dauert die Behinderung länger als sechs (6) Wochen an, ist jede Partei berechtigt, den betroffenen Vertrag hinsichtlich des noch nicht erfüllten Teils außerordentlich zu kündigen.

§ 14 Datenschutz und Auftragsverarbeitung

- (1) Die Parteien beachten die jeweils geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG).
- (2) Soweit IFDB im Rahmen der Leistungserbringung personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet – insbesondere durch das Scannen, Auslesen und Überwachen von digitalen Angeboten (Access Ready®, Access Guard®, Access Score®, Access Contrast®, Access Contrast Pro), durch die Verarbeitung hochgeladener Dokumente (Access Doc®, Access Read) sowie durch die Erstellung und Fortschreibung der Erklärung zur Barrierefreiheit (Access Declare) – liegt eine Auftragsverarbeitung im Sinne des Art. 28 DSGVO vor. Es gilt der als Anlage 1 beigefügte Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV), der den datenschutzrechtlichen Bestimmungen dieser AGB im Zweifel vorgeht. Der Kunde ist datenschutzrechtlich Verantwortlicher.
- (3) Die technischen und organisatorischen Maßnahmen sowie der Einsatz von Unterauftragsverarbeitern richten sich nach dem AVV. Bei einer Übermittlung in Drittländer stellt IFDB geeignete Garantien im Sinne der Art. 44 ff. DSGVO sicher.
- (4) Soweit IFDB im Einzelfall über Zwecke und Mittel der Verarbeitung mitentscheidet (etwa bei der Erhebung von Nutzereinstellungen über Access Overlay), prüfen die Parteien das Vorliegen einer gemeinsamen Verantwortlichkeit (Art. 26 DSGVO) und treffen erforderlichenfalls eine gesonderte Vereinbarung.
- (5) **Weiterentwicklung mit anonymisierten Daten.** IFDB ist berechtigt, Inhalte und Prüfergebnisse aus der Leistungserbringung in anonymisierter Form zur Verbesserung, zum Training und zur Weiterentwicklung der eigenen Prüf- und Erkennungsverfahren zu verwenden. Die Anonymisierung erfolgt vor der Verwendung; der Kunde erteilt hierzu die Weisung nach § 3 Abs. 4 des AVV. Personenbezogene Daten werden zu diesen Zwecken nicht verwendet; ein Rückschluss auf den Kunden, auf sein digitales Angebot oder auf einzelne Personen ist ausgeschlossen. Eine Weitergabe der zugrunde liegenden Inhalte an Dritte erfolgt nicht. Kunden der Tarifstufe Enterprise können dieser Verwendung jederzeit in Textform mit Wirkung für die Zukunft widersprechen.

§ 15 Datenexport und Anbieterwechsel (EU Data Act)

- (1) Soweit es sich bei den SaaS-Leistungen um Datenverarbeitungsdienste im Sinne der Verordnung (EU) 2023/2854 (Data Act) handelt, ermöglicht IFDB dem Kunden nach Maßgabe der Verordnung den Wechsel zu einem anderen Anbieter und die Herausgabe bzw. Übertragung der vom Kunden eingebrachten und der bei der Nutzung erzeugten exportierbaren Daten.

- (2) IFDB stellt die betreffenden Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zur Verfügung und unterstützt den Wechsel- und Exportprozess in angemessenem Umfang. Der Kunde wirkt hieran mit. Nach Abschluss des Wechsels oder nach Vertragsende löscht IFDB die Daten nach Maßgabe des AVV und der gesetzlichen Aufbewahrungspflichten.
- (3) Für den Wechselprozess darf IFDB bis zum 11. Januar 2027 ein nach der Verordnung zulässiges, ermäßigtes Entgelt erheben, das die hierfür entstehenden Kosten nicht übersteigt. Ab dem 12. Januar 2027 erfolgt der Wechsel entgeltfrei, soweit die Verordnung dies vorsieht.
- (4) Nach Beendigung des Vertrages hält IFDB die exportierbaren Daten des Kunden für dreißig (30) Tage zum Abruf bereit. Nach Ablauf dieser Frist löscht IFDB die Daten nach Maßgabe des AVV, soweit keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht entgegensteht. Auf Wunsch des Kunden unterstützt IFDB den Export gegen Vergütung nach Aufwand.

§ 16 Vertraulichkeit

- (1) Die Parteien behandeln alle ihnen im Rahmen der Zusammenarbeit zugänglich gewordenen vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei (insbesondere Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, technische Daten, Prüfergebnisse und Konditionen) streng vertraulich und nutzen sie ausschließlich für Zwecke der Vertragsdurchführung.
- (2) Die Vertraulichkeitspflicht gilt nicht für Informationen, die nachweislich öffentlich bekannt sind oder ohne Verletzung dieser Pflicht werden, die der empfangenden Partei bereits rechtmäßig bekannt waren, die unabhängig entwickelt wurden oder die aufgrund Gesetzes, behördlicher oder gerichtlicher Anordnung offenzulegen sind. Die Vertraulichkeitspflicht besteht über das Vertragsende hinaus für die Dauer von drei (3) Jahren fort.

§ 17 Unterauftragnehmer

IFDB ist berechtigt, zur Erbringung der Leistungen Unterauftragnehmer einzusetzen. IFDB bleibt für die ordnungsgemäße Leistungserbringung verantwortlich. Der Einsatz von Unterauftragsverarbeitern, die personenbezogene Daten verarbeiten, richtet sich nach dem AVV (Anlage 1).

§ 18 Referenznennung

IFDB ist berechtigt, den Kunden unter Nennung des Namens und des Unternehmenskennzeichens (Logo) als Referenz zu benennen, insbesondere auf der Website und in Vertriebsunterlagen von IFDB. Der Kunde kann dieser Nutzung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft in Textform widersprechen.

§ 19 Änderungen dieser AGB

- (1) IFDB ist berechtigt, diese AGB bei Dauerschuldverhältnissen mit Wirkung für die Zukunft zu ändern, soweit dies zur Anpassung an eine geänderte Gesetzeslage, an eine geänderte höchstrichterliche Rechtsprechung, an eine Entscheidung oder verbindliche Vorgabe einer zuständigen Behörde oder an eine zwingende technische Neuerung erforderlich ist und die Änderung für den Kunden zumutbar ist. Wesentliche Hauptleistungspflichten, der Leistungsumfang und das Verhältnis von Leistung und Gegenleistung werden hiervon nicht erfasst; für Preisänderungen gilt § 9.

- (2) IFDB teilt dem Kunden die geänderten Bestimmungen mindestens sechs (6) Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform mit und weist auf das Widerspruchsrecht sowie die Bedeutung der Frist hin. Widerspricht der Kunde nicht innerhalb von sechs (6) Wochen nach Zugang der Mitteilung in Textform, gelten die Änderungen als angenommen. Widerspricht der Kunde fristgemäß, besteht der Vertrag zu den bisherigen Bedingungen fort; beide Parteien sind in diesem Fall berechtigt, den Vertrag zum nächsten zulässigen Termin ordentlich zu kündigen.

§ 20 Schlussbestimmungen

- (1) Änderungen und Ergänzungen des Vertrages sowie Nebenabreden bedürfen der Textform (§ 126b BGB). Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Textformerfordernisses. Der Vorrang der Individualabrede (§ 305b BGB) bleibt unberührt.
- (2) Der Kunde kann Rechte und Pflichten aus dem Vertrag nur mit vorheriger Zustimmung von IFDB in Textform auf Dritte übertragen; § 354a HGB bleibt unberührt. IFDB ist berechtigt, die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag im Rahmen einer Umstrukturierung oder der Veräußerung des betroffenen Geschäftsbereichs auf ein verbundenes Unternehmen zu übertragen; IFDB teilt dies dem Kunden in Textform mit. Der Kunde kann den Vertrag in diesem Fall innerhalb von vier (4) Wochen ab Zugang der Mitteilung außerordentlich kündigen.
- (3) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG) und der Kollisionsnormen des internationalen Privatrechts.
- (4) Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis ist – soweit der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist – der Sitz von IFDB in München. IFDB ist auch berechtigt, am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden zu klagen. Erfüllungsort ist der Sitz von IFDB.
- (5) Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung sowie zur Ausfüllung etwaiger Regelungslücken gelten die jeweiligen gesetzlichen Vorschriften.

Teil B – Produktspezifische Bestimmungen

Die nachfolgenden Bestimmungen gelten ergänzend und vorrangig zu Teil A für die jeweils gebuchte Leistung.

§ 21 Access Ready® – Audit, Zertifizierung und Erklärung zur Barrierefreiheit

- (1) **Leistungsgegenstand.** IFDB führt ein Audit des digitalen Angebots anhand der WCAG 2.2, der EN 301 549, des BFSG sowie weiterer einschlägiger Standards durch, erstellt einen Prüfbericht und – soweit beauftragt – eine Erklärung zur Barrierefreiheit. Es handelt sich um eine Werkleistung. Die Zertifizierung ist für zwölf (12) Monate gültig. Die Erstellung und Fortschreibung der Erklärung zur Barrierefreiheit kann auch gesondert nach § 29 beauftragt werden.
- (2) **Stichtags- und Umfangsbezug.** Audit, Prüfbericht und Erklärung beziehen sich ausschließlich auf den geprüften Umfang des digitalen Angebots (insbesondere die geprüften Seiten, Funktionen und Dokumente) und auf den Stand zum jeweiligen Prüfdatum. Sie stellen eine Momentaufnahme dar und enthalten keine Aussage über nicht geprüfte Bereiche oder über künftige Zustände.
- (3) **Wesentliche Veränderung.** Die Zertifizierung erlischt vor Ablauf der Gültigkeitsdauer, wenn das zertifizierte digitale Angebot wesentlich verändert wird. Eine wesentliche Veränderung liegt insbesondere vor, wenn (a) zentrale Inhalte, Strukturen oder Funktionalitäten neu erstellt oder maßgeblich umgestaltet werden, (b) ein Relaunch oder ein vollständiger technischer Plattformwechsel erfolgt oder (c) zusätzliche Komponenten, Module oder Schnittstellen integriert werden, die die Barrierefreiheit beeinflussen.
- (4) **Verlängerung durch Access Guard®.** Wird zusätzlich Access Guard® gebucht, verlängert sich die Zertifizierung durch fortlaufendes Monitoring und die Aktualisierung der Erklärung zur Barrierefreiheit. Ohne Access Guard® oder bei einer wesentlichen Veränderung endet die Zertifizierung nach zwölf (12) Monaten und erfordert für eine Verlängerung eine erneute Auditierung.
- (5) **Mitwirkung.** Der Kunde stellt IFDB die zur Prüfung erforderlichen Inhalte und Zugänge vollständig zur Verfügung. Für Barrieren in nicht bereitgestellten oder nicht zugänglich gemachten Bereichen übernimmt IFDB keine Verantwortung. Die Umsetzung der von IFDB empfohlenen Maßnahmen obliegt dem Kunden.
- (6) **Keine Erfolgs- und Abmahnfreiheitsgarantie.** IFDB schuldet die sorgfältige, fachgerechte Durchführung des Audits, nicht jedoch einen bestimmten rechtlichen Erfolg. Eine Gewähr für das Ausbleiben von Abmahnungen, behördlichen Maßnahmen oder Ansprüchen Dritter wird – vorbehaltlich § 23 – nicht übernommen.
- (7) **Zweckbindung und Drittwirkung.** Prüfbericht und Erklärung sind ausschließlich für den Kunden und die vertraglich vereinbarten Zwecke bestimmt. Eine Verwendung gegenüber Dritten oder eine Weitergabe an Dritte erfolgt auf eigenes Risiko des Kunden. Eine Einbeziehung Dritter in den Schutzbereich des Vertrages ist ausgeschlossen; eine Haftung von IFDB gegenüber Dritten besteht nicht, soweit gesetzlich zulässig.

§ 22 Access Guard® – Monitoring und Überwachung

- (1) **Leistungsgegenstand.** Access Guard® ist eine SaaS-/Dauerleistung zur fortlaufenden, ganz oder teilweise automatisierten Überwachung der digitalen Barrierefreiheit des digitalen Angebots, einschließlich Reporting und – soweit vereinbart – Aktualisierung der Erklärung zur Barrierefreiheit.
- (2) **Grenzen der automatisierten Überwachung.** Das Monitoring erfolgt überwiegend automatisiert und erfasst nur einen Teil der nach den einschlägigen Standards maßgeblichen Anforderungen. Es ersetzt kein vollständiges manuelles Audit und bietet keine Gewähr für die Erkennung sämtlicher Barrieren. Eine umfassende Konformitätsbewertung setzt eine Auditleistung nach § 21 voraus.
- (3) **Mitwirkung.** Der Kunde hält die für die Überwachung erforderlichen Zugänge und Schnittstellen dauerhaft verfügbar und teilt Änderungen am digitalen Angebot gemäß § 5 Abs. 4 mit.

§ 23 Access Protect – Vertragliche Gewährleistungs- und Nachbesserungszusage

- (1) **Rechtsnatur – keine Versicherung.** Access Protect ist eine unselbständige, akzessorische vertragliche Gewährleistungs- und Nachbesserungszusage von IFDB für die Mangelfreiheit ihrer eigenen Leistungen (Audit nach § 21 und Monitoring nach § 22). Access Protect ist keine Versicherung im Sinne des Versicherungsaufsichtsgesetzes (VAG), begründet kein Versicherungsverhältnis und keine Übernahme eines von der Leistung von IFDB unabhängigen, fremden Risikos. IFDB steht ausschließlich für die ordnungsgemäße Erbringung der eigenen Leistungen ein.
- (2) **Keine Risikoprämie, keine Gefahrengemeinschaft.** Das Entgelt für Access Protect bemisst sich nach dem erweiterten Sorgfalts-, Überwachungs- und Nachbesserungsaufwand von IFDB. Es ist keine nach versicherungsmathematischen Grundsätzen oder nach dem Gesetz der großen Zahl kalkulierte Risikoprämie; eine Gefahrengemeinschaft und ein Risikoausgleich unter mehreren Kunden bestehen nicht.
- (3) **Akzessorietät.** Access Protect ist ausschließlich in Verbindung mit einem gültigen Audit nach § 21 und einem durchgängig aktiven Access Guard® nach § 22 buchbar. Die Zusage endet automatisch mit dem Wegfall einer dieser Voraussetzungen.
- (4) **Gegenstand der Zusage.** Besteht an einem durch IFDB auditierten und durch Access Guard® fortlaufend überwachten digitalen Angebot eine Barriere, die IFDB bei ordnungsgemäßer Durchführung des Audits oder des Monitorings hätte erkennen müssen (Mangel der eigenen Leistung von IFDB), und entsteht dem Kunden hieraus eine Abmahnung, ein behördliches Verfahren oder eine vergleichbare Inanspruchnahme, so erbringt IFDB als Folge des eigenen Leistungsmangels:
 - a) Nachbesserung: die unverzügliche Identifikation der Barriere und die Bereitstellung der zu ihrer Beseitigung erforderlichen Korrekturmaßnahmen (Nacherfüllung der eigenen Leistung) sowie die Aktualisierung der Erklärung zur Barrierefreiheit; und
 - b) Kostenbeteiligung als Gewährleistungsfolge: die Übernahme der angemessenen und nachgewiesenen externen Kosten, die dem Kunden zur Abwehr der betreffenden Inanspruchnahme entstehen, bis zu dem im jeweiligen Angebot oder in der Leistungsbeschreibung festgelegten Höchstbetrag. Diese Übernahme erfolgt als Beseitigung

der Folgen des eigenen Leistungsmangels (Einstandspflicht in eigener Angelegenheit), nicht als Versicherungsleistung.

- (5) **Verschuldens-/Mangelbezug.** Die Zusage setzt stets einen Mangel der eigenen Leistung von IFDB voraus. Sie ist damit eine mangel- und leistungsbezogene Einstandspflicht für eigenes Leistungsverhalten und gerade keine vom eigenen Leistungsverhalten unabhängige Übernahme eines externen Risikos.
- (6) **Keine Rechtsdienstleistung.** IFDB erbringt im Rahmen von Access Protect keine Rechtsdienstleistung im Sinne des Rechtsdienstleistungsgesetzes (RDG). IFDB prüft, bewertet und beantwortet Abmahnungen oder sonstige Inanspruchnahmen nicht in rechtlicher Hinsicht, führt keine außergerichtliche oder gerichtliche Vertretung des Kunden durch und erteilt keinen Rechtsrat. Die rechtliche Verteidigung obliegt allein dem Kunden; dieser beauftragt und steuert einen von ihm frei gewählten Rechtsbeistand eigenverantwortlich. IFDB nimmt auf die Mandatsführung keinen Einfluss.
- (7) **Voraussetzungen (kumulativ).** Die Zusage greift nur, wenn (a) ein gültiges, aktuelles Audit nach § 21 vorliegt, (b) Access Guard® durchgängig aktiv ist, (c) der Kunde sämtliche von IFDB empfohlenen Maßnahmen vollständig und fristgerecht umgesetzt hat, (d) der Kunde das digitale Angebot nicht ohne vorherige Mitteilung an IFDB wesentlich verändert hat (§ 21 Abs. 3), (e) der Kunde IFDB die Inanspruchnahme unverzüglich in Textform mitgeteilt und alle relevanten Unterlagen übermittelt hat und (f) die Inanspruchnahme den geprüften Umfang betrifft.
- (8) **Ausschlüsse.** Die Zusage gilt nicht für (a) Barrieren außerhalb des geprüften Umfangs, (b) Inhalte oder Veränderungen, die der Kunde oder Dritte nach dem Prüfdatum eingebracht haben, (c) nach dem Prüfdatum geänderte oder neue rechtliche oder normative Anforderungen, (d) Inhalte und Funktionen, die der Kunde IFDB nicht zugänglich gemacht hat, (e) Inanspruchnahmen, die nicht auf einem Mangel der Leistung von IFDB beruhen, sowie (f) Funktionen aus Access Overlay (§ 26) oder sonstige reine Komfortfunktionen.
- (9) **Höchstbetrag.** Die Kostenbeteiligung nach Absatz 4 lit. b ist je Inanspruchnahme und insgesamt auf den im Angebot festgelegten Höchstbetrag begrenzt. § 12 bleibt im Übrigen unberührt.

§ 24 Access Score® – Automatisierter WCAG-Scanner

- (1) **Leistungsgegenstand.** Access Score® ist eine SaaS-Leistung zur automatisierten Prüfung des digitalen Angebots gegen maschinell prüfbare Kriterien der WCAG 2.2 und zur Ermittlung eines Bewertungswerts (Score).
- (2) **Grenzen der automatisierten Prüfung.** Die automatisierte Prüfung erfasst nur einen Teil der nach den einschlägigen Standards maßgeblichen Erfolgskriterien. Ein guter Score ist nicht gleichbedeutend mit vollständiger Barrierefreiheit oder mit BFGS-Konformität. Eine Konformitätsbewertung setzt ein manuelles Audit nach § 21 voraus. IFDB übernimmt keine Gewähr für die Vollständigkeit der automatisiert ermittelten Ergebnisse.
- (3) **Verwendung.** Die ermittelten Ergebnisse dienen der internen Unterstützung des Kunden bei der Verbesserung der digitalen Barrierefreiheit.
- (4) **Unentgeltliche Nutzung.** Soweit IFDB Access Score® ganz oder teilweise unentgeltlich bereitstellt, gelten für diese Nutzung § 30 Abs. 2 bis 5 entsprechend.

§ 25 Access Doc® – PDF/UA-Konvertierung (API/Dashboard)

- (1) **Leistungsgegenstand.** Access Doc® ist eine SaaS-Leistung zur technischen Konvertierung der vom Kunden bereitgestellten Dokumente in barrierearme Formate (insbesondere PDF/UA) über eine Programmierschnittstelle (API) oder ein Dashboard.
- (2) **Abrechnung.** Die Konvertierung kann ohne Abonnement zum Seitenpreis der jeweils gültigen Preisliste oder im Rahmen einer Tarifstufe mit Grundgebühr und ermäßigtem Seitenpreis gebucht werden. Im Abonnement besteht die Vergütung aus der Grundgebühr nach der gebuchten Tarifstufe und einem verbrauchsabhängigen Entgelt je konvertierter Seite gemäß der jeweils gültigen Preisliste. Die Grundgebühr wird zu Beginn der jeweiligen Abrechnungsperiode im Voraus, das verbrauchsabhängige Entgelt monatlich nachschüssig auf Basis des tatsächlichen Verbrauchs abgerechnet. In der Tarifstufe enthaltene Kontingente werden auf den Verbrauch angerechnet; nicht genutzte Kontingente verfallen zum Ende der Abrechnungsperiode, soweit im Angebot nichts anderes vereinbart ist. Die Zahlung erfolgt nach Wahl des Kunden per Rechnung (Zahlungsziel sieben (7) Tage) oder über die im Online-Bestellprozess angebotenen Zahlungsarten (§ 8 Abs. 3).
- (3) **Nutzungsrechte und Inhalte.** Die Rechte an den konvertierten Ergebnisdokumenten verbleiben beim Kunden; IFDB erwirbt an den Inhalten keine Rechte. Der Kunde gewährleistet, dass er zur Konvertierung der hochgeladenen Inhalte berechtigt ist, und stellt IFDB von allen Ansprüchen Dritter frei, die aus einer Verletzung von Rechten Dritter durch die hochgeladenen Inhalte resultieren, einschließlich angemessener Kosten der Rechtsverteidigung.
- (4) **Verantwortung des Kunden für die Auswahl und den Upload.** Die Auswahl, die Richtigkeit und der Upload der zu konvertierenden Dokumente liegen ausschließlich im Verantwortungsbereich des Kunden. Die Konvertierung ist ein rein technischer Verarbeitungsvorgang der vom Kunden bereitgestellten Eingangsdaten. IFDB prüft die hochgeladenen Dokumente nicht auf Inhalt, Richtigkeit, Vollständigkeit oder Eignung.
- (5) **Keine Erstattung bei fehlerhaftem Upload.** Mit dem Start eines Konvertierungsvorgangs gilt die Leistung als erbracht und verbraucht und das verbrauchsabhängige Entgelt als verdient – unabhängig davon, ob der Kunde nachträglich feststellt, dass er versehentlich falsche, ungeeignete oder nicht beabsichtigte Dokumente hochgeladen oder den Vorgang irrtümlich ausgelöst hat. Eine Erstattung, Gutschrift oder kostenfreie Wiederholung der Konvertierung findet in diesen Fällen nicht statt. Das Risiko der zutreffenden Auswahl und des zutreffenden Uploads trägt allein der Kunde. IFDB empfiehlt, die Dokumente vor dem Start des Konvertierungsvorgangs zu überprüfen.
- (6) **Technische Mängel.** Absatz 5 lässt die Gewährleistungsrechte des Kunden für den Fall unberührt, dass die Konvertierung selbst aufgrund eines von IFDB zu vertretenden technischen Mangels fehlschlägt. In diesem Fall führt IFDB die Konvertierung im Wege der Nacherfüllung erneut durch.
- (7) **Nutzungsgrenzen.** IFDB ist berechtigt, zum Schutz der Systemstabilität angemessene technische Nutzungsgrenzen (insbesondere Raten- und Volumenbegrenzungen) vorzusehen und den Kunden hierüber transparent zu informieren.

§ 26 Access Overlay – Accessibility-Overlay-Widget

- (1) **Leistungsgegenstand.** Access Overlay ist eine SaaS-Leistung, die dem digitalen Angebot des Kunden clientseitige Komfort- und Personalisierungsfunktionen für Endnutzer hinzufügt, insbesondere die Anpassung von Schriftgröße und Kontrast sowie eine Vorlesefunktion.
- (2) **Keine Herstellung von Barrierefreiheit; kein Abmahnschutz.** Access Overlay stellt keine Barrierefreiheit im Sinne der WCAG 2.2, der EN 301 549 oder des BFGS her und ersetzt keine barrierefreie Gestaltung und Entwicklung des digitalen Angebots. Access Overlay bewirkt keine BFGS-Konformität und bietet keinen Schutz vor Abmahnungen, behördlichen Maßnahmen oder Bußgeldern. Eine Konformität kann nur durch barrierefreie Gestaltung im Quellcode und deren Nachweis durch ein Audit nach § 21 erreicht werden.
- (3) **Aufklärung.** IFDB weist mit Absatz 2 ausdrücklich auf die Grenzen von Access Overlay hin. Der alleinige Einsatz eines Overlays ist nach dem Stand der fachlichen und behördlichen Einschätzung nicht geeignet, die gesetzlichen Anforderungen an die Barrierefreiheit zu erfüllen.
- (4) **Bewerbungsverbot.** Der Kunde ist nicht berechtigt, sein digitales Angebot allein aufgrund des Einsatzes von Access Overlay als „barrierefrei“, „BFGS-konform“ oder mit gleichsinnigen Aussagen zu bewerben.
- (5) **Haftung.** IFDB haftet nicht für eine irrige Annahme des Kunden, durch den Einsatz von Access Overlay Barrierefreiheit oder gesetzliche Konformität herzustellen. § 12 bleibt im Übrigen unberührt.

§ 27 Access Contrast® – Kontrast- und Farbanalyse

- (1) **Leistungsgegenstand.** Access Contrast® ist eine SaaS-Leistung zur automatisierten Analyse von Farb- und Kontrastwerten des digitalen Angebots anhand der einschlägigen Kontrastkriterien der WCAG 2.2.
- (2) **Grenzen.** Die Analyse unterstützt die barrierefreie Gestaltung, stellt jedoch keine vollständige Konformitätsbewertung dar. Das Bestehen der Kontrastprüfung ist nicht gleichbedeutend mit vollständiger Barrierefreiheit oder BFGS-Konformität. § 24 Abs. 2 gilt entsprechend.
- (3) **Unentgeltliche Nutzung.** Soweit IFDB Access Contrast® unentgeltlich bereitstellt, gelten § 30 Abs. 2 bis 5 entsprechend. Der Umfang der unentgeltlichen Nutzung ergibt sich aus der Preisliste.
- (4) **Erweiterter Funktionsumfang.** Für die guthabenbasierte Nutzung des erweiterten Funktionsumfangs (Access Contrast Pro) gilt ergänzend und vorrangig § 31.

§ 28 Access Academy® – Schulung und Zertifizierung

- (1) **Leistungsgegenstand.** Access Academy® umfasst Schulungs- und E-Learning-Leistungen zur digitalen Barrierefreiheit und zum BFGS, den Zugang zu einer Lernplattform sowie – soweit vorgesehen – die Ausstellung von Teilnahmezertifikaten. Es handelt sich um eine Dienstleistung; für die Verfügbarkeit der Lernplattform gilt § 7 entsprechend.
- (2) **Nutzungsrechte.** An den Schulungsmaterialien räumt IFDB dem Kunden ein einfaches, nicht übertragbares Recht zur Nutzung für interne Zwecke ein. Eine Vervielfältigung, Weitergabe oder öffentliche Zugänglichmachung der Materialien ist nicht gestattet.

- (3) **Teilnehmer und Zugänge.** Zugänge gelten je benannter Person und dürfen nicht von mehreren Personen gemeinsam genutzt werden. Die Teilnehmerzahl richtet sich nach der gebuchten Lizenz.
- (4) **Zertifikate.** Teilnahmezertifikate bestätigen die Teilnahme bzw. den Kompetenzerwerb der jeweiligen Person. Sie stellen keinen Nachweis der BFSG-Konformität der digitalen Angebote des Kunden dar.
- (5) **Termine.** Bei termingebundenen Live-Schulungen ist IFDB berechtigt, Termine aus wichtigem Grund zu verlegen; IFDB bietet in diesem Fall einen Ersatztermin an.

§ 29 Access Declare – Erstellung und Fortschreibung der Erklärung zur Barrierefreiheit

- (1) **Leistungsgegenstand.** Access Declare umfasst die Erstellung, die Bereitstellung und – nach Maßgabe der gebuchten Tarifstufe – die Fortschreibung der Erklärung zur Barrierefreiheit für das digitale Angebot des Kunden. Die Erstellung der Erklärung ist eine Werkleistung; die fortlaufende Bereitstellung und Fortschreibung ist eine Dauerleistung.
- (2) **Grundlage der Erklärung.** Die Erklärung beruht auf einer Bewertung des Ist-Standes des digitalen Angebots im vereinbarten Prüfumfang sowie auf den Angaben des Kunden, insbesondere zu Kontaktdaten, zum Meldeverfahren (Feedback-Mechanismus) und zum Durchsetzungsverfahren. Der Kunde stellt diese Angaben vollständig und zutreffend zur Verfügung und ist für ihre Richtigkeit verantwortlich.
- (3) **Maßgeblicher Rechtsrahmen.** Welcher Rechtsrahmen für den Kunden gilt (insbesondere BFSG nebst BFGV oder BITV 2.0 nebst den einschlägigen Landesgesetzen), richtet sich nach der Einordnung des Kunden. Der Kunde teilt IFDB die für ihn maßgebliche Einordnung mit; IFDB nimmt keine rechtliche Bewertung der Verpflichtungsstellung des Kunden vor.
- (4) **Stichtagsbezug und Fortschreibung.** Die Erklärung gibt den Stand der Vereinbarkeit zum jeweiligen Stichtag und im geprüften Umfang wieder. Der Kunde teilt IFDB Änderungen am digitalen Angebot gemäß § 5 Abs. 4 mit; ohne eine solche Mitteilung erfolgt keine anlassbezogene Aktualisierung. Umfang und Turnus der regelmäßigen Fortschreibung richten sich nach der gebuchten Tarifstufe.
- (5) **Veröffentlichung.** Die Veröffentlichung der Erklärung an der gesetzlich vorgesehenen Stelle des digitalen Angebots sowie deren Aktualität obliegen dem Kunden, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist. IFDB stellt die Erklärung in einem veröffentlichungsfähigen Format bereit.
- (6) **Keine Rechtsdienstleistung.** IFDB erbringt im Rahmen von Access Declare keine Rechtsdienstleistung im Sinne des Rechtsdienstleistungsgesetzes (RDG). § 23 Abs. 6 gilt entsprechend. Die Erklärung ist eine fachlich-technische Dokumentation des Ist-Standes, kein Rechtsrat.
- (7) **Keine Herstellung von Barrierefreiheit.** Die Erklärung dokumentiert den Stand der Vereinbarkeit; sie stellt selbst keine Barrierefreiheit her und bewirkt keine Konformität des digitalen Angebots. § 21 Abs. 6 und 7 gelten entsprechend.
- (8) **Unentgeltliche Nutzung.** Soweit IFDB Access Declare unentgeltlich bereitstellt, gelten § 30 Abs. 2 bis 5 entsprechend; die Absätze 2 bis 7 dieses Paragraphen bleiben anwendbar. Der Umfang der

unentgeltlichen Nutzung, insbesondere die Zahl der Domains und der erfassten Seiten, ergibt sich aus der Preisliste.

- (9) **Beendigung.** Mit Beendigung des Vertrages enden die Bereitstellung und die Fortschreibung. IFDB stellt dem Kunden auf Anforderung die zuletzt erstellte Fassung in einem exportierbaren Format zur Verfügung. Eine weitere Verwendung dieser Fassung erfolgt auf eigene Verantwortung des Kunden; sie wird nicht mehr aktualisiert.

§ 30 Access Read – unentgeltliche Prüfung von PDF-Dokumenten

- (1) **Leistungsgegenstand.** Access Read ist ein unentgeltlicher Dienst zur automatisierten Prüfung einzelner hochgeladener PDF-Dokumente gegen maschinell prüfbare Kriterien (insbesondere PDF/UA) und zur Ausgabe eines Prüfergebnisses. Die Nutzung ist auch ohne Kundenkonto möglich; die Bestimmungen dieses Paragraphen gelten für jeden Nutzer entsprechend.
- (2) **Keine Verfügbarkeitszusage.** Ein Anspruch auf Bereitstellung oder auf eine bestimmte Verfügbarkeit besteht nicht. Die Anlage 2 (SLA) gilt für unentgeltliche Leistungen nicht. IFDB ist berechtigt, den Funktionsumfang jederzeit zu ändern, zu beschränken oder die Bereitstellung einzustellen.
- (3) **Eingeschränkte Einstandspflicht.** Da IFDB die Leistung unentgeltlich erbringt, haftet IFDB für sie nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit; eine Gewährleistung wird nicht übernommen. § 12 Abs. 1 bleibt unberührt.
- (4) **Grenzen der automatisierten Prüfung.** Die Prüfung erfasst nur maschinell prüfbare Kriterien. Ein positives Prüfergebnis ist kein Nachweis der PDF/UA-Konformität und keine Aussage über die Erfüllung gesetzlicher Anforderungen; es ersetzt keine manuelle Prüfung. Der Kunde darf das Prüfergebnis nicht als Konformitätsnachweis gegenüber Dritten verwenden.
- (5) **Nutzungsgrenzen und Missbrauch.** IFDB ist berechtigt, angemessene technische Nutzungsgrenzen vorzusehen. Untersagt sind insbesondere das automatisierte Massenabrufen, die Umgehung technischer Nutzungsgrenzen sowie die Weiterveräußerung oder die Bereitstellung der Leistung als eigene Leistung gegenüber Dritten. Bei einem Verstoß kann IFDB den Zugang sperren.
- (6) **Hochgeladene Dokumente.** § 25 Abs. 3 und 4 gelten entsprechend. Der Kunde lädt keine besonderen Kategorien personenbezogener Daten im Sinne des Art. 9 DSGVO hoch. Die hochgeladenen Dokumente werden nach Abschluss der Prüfung nach Maßgabe des AVV gelöscht.
- (7) **Beendigung.** Beide Parteien können die Nutzung jederzeit und ohne Einhaltung einer Frist beenden.

§ 31 Access Contrast Pro – guthabenbasierte Nutzung

- (1) **Leistungsgegenstand.** Access Contrast Pro umfasst den erweiterten Funktionsumfang von Access Contrast® auf Guthabenbasis. § 27 gilt ergänzend.
- (2) **Erwerb von Guthaben.** Der Kunde erwirbt Guthaben im Voraus zu den Preisen der jeweils gültigen Preisliste. Das Entgelt ist mit dem Erwerb fällig (§ 8 Abs. 3).
- (3) **Verbrauch.** Mit dem Auslösen eines Prüfvorgangs wird Guthaben in der in der Preisliste ausgewiesenen Höhe verbraucht; die Leistung gilt insoweit als erbracht. § 25 Abs. 5 gilt entsprechend: Eine Erstattung findet nicht statt, wenn der Kunde einen Prüfvorgang irrtümlich oder

mit ungeeigneten Eingangsdaten ausgelöst hat. Schlägt ein Prüfvorgang aufgrund eines von IFDB zu vertretenden technischen Mangels fehl, schreibt IFDB das verbrauchte Guthaben wieder gut.

- (4) **Gültigkeit.** In einer Tarifstufe enthaltenes Guthaben gilt für die jeweilige Abrechnungsperiode und verfällt zu deren Ende: bei monatlicher Abrechnung zum Ende des Abrechnungsmonats, bei jährlicher Abrechnung zum Ende des Vertragsjahres. Gesondert und ohne laufendes Abonnement erworbenes Guthaben ist zwölf (12) Monate ab Erwerb nutzbar. IFDB weist im Bestellprozess auf die jeweilige Gültigkeitsdauer hin.
- (5) **Keine Auszahlung, keine Übertragung.** Eine Auszahlung nicht verbrauchten Guthabens ist ausgeschlossen; eine Übertragung auf Dritte ist nicht zulässig. Stellt IFDB die Leistung ein oder kündigt IFDB den Vertrag ohne einen vom Kunden zu vertretenden wichtigen Grund, erstattet IFDB den Wert des nicht verbrauchten Guthabens.
- (6) **Preisänderungen.** Bereits erworbenes Guthaben bleibt von Preisänderungen unberührt (§ 9 Abs. 4).

Anlagen

Die nachfolgenden Anlagen 1 (Auftragsverarbeitungsvertrag) und 2 (Service-Level-Vereinbarung) sind Bestandteil dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Anlage 1 – Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV)

Vertrag über die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag gemäß Art. 28 DSGVO

Zwischen den Parteien

dem Kunden gemäß Hauptvertrag – nachfolgend „Verantwortlicher“ –

und

der IFDB GmbH, Karlsplatz 3, 80335 München – nachfolgend „Auftragsverarbeiter“ oder „IFDB“ –

– gemeinsam die „Parteien“ –

wird der nachfolgende Auftragsverarbeitungsvertrag geschlossen. Er konkretisiert die datenschutzrechtlichen Pflichten der Parteien im Rahmen der nach dem Hauptvertrag (Allgemeine Geschäftsbedingungen der IFDB GmbH nebst Leistungsvereinbarung) beauftragten Leistungen und ist dessen Anlage 1.

§ 1 Gegenstand, Art, Zweck und Dauer der Verarbeitung

- (1) Gegenstand, Art und Zweck der Verarbeitung, die Art der personenbezogenen Daten sowie die Kategorien betroffener Personen ergeben sich aus der Spezifizierung in Anlage A zu diesem AVV.
- (2) Die Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Auftragsverarbeiter erfolgt ausschließlich im Rahmen der Erbringung der nach dem Hauptvertrag geschuldeten Leistungen der Access Suite, insbesondere bei der Prüfung, dem Auslesen und der Überwachung digitaler Angebote, bei der Konvertierung und Prüfung vom Verantwortlichen bereitgestellter Dokumente sowie bei der Erstellung und Fortschreibung der Erklärung zur Barrierefreiheit.
- (3) Die Dauer dieses AVV entspricht der Laufzeit des Hauptvertrages. Endet der Hauptvertrag, endet auch dieser AVV; die Pflichten zur Rückgabe und Löschung nach § 11 bleiben bestehen.

§ 2 Verantwortlichkeit und Anwendungsbereich

- (1) Der Verantwortliche ist im Sinne des Art. 4 Nr. 7 DSGVO allein verantwortlich für die Beurteilung der Zulässigkeit der Verarbeitung sowie für die Wahrung der Rechte der betroffenen Personen. Erteilte Weisungen müssen rechtmäßig sein.
- (2) Der Auftragsverarbeiter verarbeitet die personenbezogenen Daten ausschließlich innerhalb der Europäischen Union oder des Europäischen Wirtschaftsraums. Eine Verlagerung der Verarbeitung in ein Drittland erfolgt nur, wenn die besonderen Voraussetzungen der Art. 44 ff. DSGVO erfüllt sind und der Verantwortliche zugestimmt hat.

§ 3 Weisungsrecht des Verantwortlichen

- (1) Der Auftragsverarbeiter verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich auf dokumentierte Weisung des Verantwortlichen, sofern er nicht durch das Recht der Union oder der Mitgliedstaaten zur Verarbeitung verpflichtet ist (Art. 28 Abs. 3 lit. a DSGVO). Dieser AVV und der Hauptvertrag bilden die erstmalige Weisung; weitere Weisungen erfolgen in Textform.
- (2) Der Auftragsverarbeiter informiert den Verantwortlichen unverzüglich, wenn er der Auffassung ist, dass eine Weisung gegen datenschutzrechtliche Vorschriften verstößt. Der Auftragsverarbeiter ist berechtigt, die Durchführung der betreffenden Weisung bis zu deren Bestätigung oder Änderung auszusetzen.
- (3) Weisungsberechtigte und weisungsempfangende Personen werden von den Parteien benannt; Änderungen werden in Textform mitgeteilt.
- (4) **Anonymisierung.** Der Verantwortliche weist den Auftragsverarbeiter an, Inhalte und Prüfergebnisse aus der Leistungserbringung zu anonymisieren, um sie nach § 14 Abs. 5 der AGB zur Weiterentwicklung der Prüf- und Erkennungsverfahren zu verwenden. Die Anonymisierung erfolgt irreversibel; nach ihrem Abschluss liegen keine personenbezogenen Daten mehr vor, und die weitere Verwendung der anonymisierten Daten ist nicht Gegenstand dieses AVV. Für Kunden der Tarifstufe Enterprise entfällt diese Weisung, sobald sie der Verwendung widersprochen haben.

§ 4 Pflichten des Auftragsverarbeiters

- (1) Der Auftragsverarbeiter verarbeitet die Daten nur im Rahmen des Auftrags und der Weisungen des Verantwortlichen.
- (2) Der Auftragsverarbeiter gewährleistet, dass die zur Verarbeitung befugten Personen zur Vertraulichkeit verpflichtet oder einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen (Art. 28 Abs. 3 lit. b, Art. 29, Art. 32 Abs. 4 DSGVO).
- (3) Der Auftragsverarbeiter trifft die erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen nach Art. 32 DSGVO gemäß Anlage B.
- (4) Der Auftragsverarbeiter unterstützt den Verantwortlichen nach Maßgabe der §§ 7 und 8 und meldet Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten nach Maßgabe des § 9.
- (5) Der Auftragsverarbeiter führt ein Verzeichnis aller Kategorien von Verarbeitungstätigkeiten nach Art. 30 Abs. 2 DSGVO und benennt dem Verantwortlichen auf Anfrage eine Kontaktstelle für den Datenschutz sowie – soweit benannt – den Datenschutzbeauftragten.

§ 5 Technische und organisatorische Maßnahmen

- (1) Der Auftragsverarbeiter setzt die in Anlage B beschriebenen technischen und organisatorischen Maßnahmen um und hält sie während der Vertragslaufzeit aufrecht.
- (2) Die Maßnahmen können entsprechend der technischen Weiterentwicklung angepasst werden; das einmal vereinbarte Schutzniveau darf hierdurch nicht unterschritten werden. Wesentliche Änderungen werden dokumentiert.

§ 6 Unterauftragsverarbeiter

- (1) Der Verantwortliche erteilt dem Auftragsverarbeiter die allgemeine Genehmigung zum Einsatz von Unterauftragsverarbeitern (Art. 28 Abs. 2 S. 2 DSGVO). Die bei Vertragsschluss eingesetzten Unterauftragsverarbeiter sind in Anlage C aufgeführt.
- (2) Der Auftragsverarbeiter informiert den Verantwortlichen über beabsichtigte Änderungen in Bezug auf die Hinzuziehung oder Ersetzung von Unterauftragsverarbeitern mindestens vier (4) Wochen im Voraus in Textform. Der Verantwortliche kann der Änderung innerhalb von zwei (2) Wochen aus wichtigem datenschutzrechtlichem Grund in Textform widersprechen.
- (3) Der Auftragsverarbeiter erlegt jedem Unterauftragsverarbeiter durch Vertrag dieselben Datenschutzpflichten auf, wie sie in diesem AVV festgelegt sind (Art. 28 Abs. 4 DSGVO). Nicht als Unterauftragsverarbeitung gelten Nebenleistungen wie Telekommunikations- oder Wartungsleistungen, soweit kein bestimmungsgemäßer Zugriff auf personenbezogene Daten erfolgt.

§ 7 Unterstützung bei den Rechten der betroffenen Personen

- (1) Der Auftragsverarbeiter unterstützt den Verantwortlichen mit geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen bei der Erfüllung von Anträgen betroffener Personen auf Wahrnehmung ihrer Rechte nach Kapitel III der DSGVO (Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung, Datenübertragbarkeit, Widerspruch).
- (2) Wendet sich eine betroffene Person unmittelbar an den Auftragsverarbeiter, leitet dieser das Anliegen unverzüglich an den Verantwortlichen weiter und wird nur auf Weisung des Verantwortlichen tätig.

§ 8 Unterstützung des Verantwortlichen (Art. 32–36 DSGVO)

Der Auftragsverarbeiter unterstützt den Verantwortlichen unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der ihm zur Verfügung stehenden Informationen bei der Einhaltung der Pflichten zur Sicherheit der Verarbeitung (Art. 32), zur Meldung und Benachrichtigung von Datenschutzverletzungen (Art. 33, 34), zur Datenschutz-Folgenabschätzung (Art. 35) sowie zur vorherigen Konsultation der Aufsichtsbehörde (Art. 36).

§ 9 Meldung von Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten

- (1) Der Auftragsverarbeiter meldet dem Verantwortlichen eine ihm bekannt gewordene Verletzung des Schutzes der im Auftrag verarbeiteten personenbezogenen Daten unverzüglich, in der Regel innerhalb von vierundzwanzig (24) Stunden nach Kenntniserlangung, in Textform.
- (2) Die Meldung enthält, soweit verfügbar, eine Beschreibung der Art der Verletzung, die betroffenen Datenkategorien, die voraussichtlichen Folgen sowie die ergriffenen oder vorgeschlagenen Maßnahmen. Die Meldung an die Aufsichtsbehörde und die Benachrichtigung betroffener Personen obliegen dem Verantwortlichen.

§ 10 Nachweise und Kontrollrechte

- (1) Der Auftragsverarbeiter stellt dem Verantwortlichen alle erforderlichen Informationen zum Nachweis der Einhaltung der Pflichten aus Art. 28 DSGVO zur Verfügung und ermöglicht Überprüfungen einschließlich Inspektionen (Art. 28 Abs. 3 lit. h DSGVO).
- (2) Der Nachweis kann durch Vorlage geeigneter Dokumentation, aktueller Testate, Zertifizierungen oder Berichte unabhängiger Stellen geführt werden. Vor-Ort-Kontrollen werden mit angemessener Vorankündigung, während der üblichen Geschäftszeiten und ohne unzumutbare Störung des Betriebsablaufs durchgeführt.

§ 11 Löschung und Rückgabe nach Beendigung

- (1) Nach Abschluss der Verarbeitungsleistungen gibt der Auftragsverarbeiter nach Wahl des Verantwortlichen alle personenbezogenen Daten zurück oder löscht sie und vernichtet vorhandene Kopien, sofern keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht entgegensteht (Art. 28 Abs. 3 lit. g DSGVO).
- (2) Die Löschung wird dem Verantwortlichen auf Verlangen in Textform bestätigt. Daten, die einer gesetzlichen Aufbewahrungspflicht unterliegen, werden über das Vertragsende hinaus gesperrt und nach Ablauf der Frist gelöscht.

§ 12 Haftung

Für die Haftung der Parteien gegenüber betroffenen Personen gilt Art. 82 DSGVO. Im Innenverhältnis der Parteien gelten ergänzend die Haftungsregelungen des Hauptvertrages, soweit dies datenschutzrechtlich zulässig ist.

§ 13 Schlussbestimmungen

- (1) Bei Widersprüchen zwischen diesem AVV und dem Hauptvertrag gehen in datenschutzrechtlichen Fragen die Regelungen dieses AVV vor.
- (2) Änderungen und Ergänzungen dieses AVV bedürfen der Textform. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland; Gerichtsstand und Erfüllungsort richten sich nach dem Hauptvertrag.
- (3) Sollten einzelne Bestimmungen dieses AVV unwirksam oder undurchführbar sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gelten die jeweiligen gesetzlichen Vorschriften.

Verantwortlicher (Kunde)

Ort, Datum

Unterschrift · Name, Funktion

Auftragsverarbeiter (IFDB GmbH)

Ort, Datum

Unterschrift · Name, Funktion

Anlage A – Spezifizierung der Verarbeitung

Merkmal	Beschreibung
Gegenstand	Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen der beauftragten Leistungen der Access Suite zur Herstellung, Prüfung, Dokumentation und Überwachung der digitalen Barrierefreiheit.
Art der Verarbeitung	Erheben, Auslesen, Erfassen, Speichern, Auswerten, Verändern (Konvertieren), Übermitteln (Bereitstellen von Ergebnissen) und Löschen – automatisiert und teilautomatisiert.
Zweck	Durchführung von Audits und Monitoring digitaler Angebote (Access Ready®, Access Guard®, Access Score®, Access Contrast®, Access Contrast Pro), Konvertierung und Prüfung von Dokumenten (Access Doc®, Access Read), Erstellung und Fortschreibung der Erklärung zur Barrierefreiheit (Access Declare), Bereitstellung von Komfortfunktionen (Access Overlay) sowie Schulungsleistungen (Access Academy®).
Art der personenbezogenen Daten	Bei der Prüfung/Überwachung digitaler Angebote sowie der Dokumentenkonvertierung und -prüfung können in den verarbeiteten Inhalten enthalten sein: Bestands- und Kontaktdaten (z. B. Namen, Anschriften, E-Mail-Adressen, Telefonnummern), Inhalts- und Dokumentendaten, Nutzungs- und Metadaten, Online-Kennungen (z. B. IP-Adressen). Ferner: Account- und Kontaktdaten der Mitarbeitenden des Verantwortlichen, die in der Erklärung zur Barrierefreiheit genannten Kontakt- und Meldedaten sowie – bei Access Overlay – vom Endnutzer gewählte Anzeige- und Bedieneinstellungen.
Kategorien betroffener Personen	Beschäftigte und Ansprechpartner des Verantwortlichen; Nutzer und Besucher der digitalen Angebote des Verantwortlichen; in geprüften oder konvertierten Inhalten genannte oder erkennbare Personen.
Dauer	Für die Laufzeit des Hauptvertrages; anschließend Rückgabe/Löschung gemäß § 11.

Hinweis: Besondere Kategorien personenbezogener Daten (Art. 9 DSGVO) können in den vom Verantwortlichen bereitgestellten Inhalten enthalten sein, insbesondere bei Dokumenten aus dem Gesundheits-, Sozial- und Personalwesen. Über die Bereitstellung solcher Inhalte entscheidet allein der Verantwortliche; er trägt die Verantwortung für die Zulässigkeit der Verarbeitung. Der Auftragsverarbeiter schützt diese Daten mit den Maßnahmen der Anlage B und verwendet sie nicht für eigene Zwecke.

Anlage B – Technische und organisatorische Maßnahmen (Art. 32 DSGVO)

Der Auftragsverarbeiter unterhält ein dem Risiko angemessenes Schutzniveau durch insbesondere die folgenden Maßnahmen. Einzelheiten und aktuelle Nachweise werden auf Anfrage zur Verfügung gestellt.

1. Vertraulichkeit

- a) **Zutrittskontrolle:** Verarbeitung in Rechenzentren der Hetzner Online GmbH innerhalb der EU/des EWR mit gesicherten Zutrittssystemen, Zutrittsbeschränkung auf berechtigte Personen, Protokollierung.
- b) **Zugangskontrolle:** individuelle Benutzerkennungen, sichere Authentifizierung, Mehr-Faktor-Authentifizierung für administrative Zugänge, Passwortrichtlinien, automatische Sperrmechanismen.
- c) **Zugriffskontrolle:** rollenbasiertes Berechtigungskonzept nach dem Prinzip der minimalen Rechtevergabe, Trennung von Test- und Produktivumgebung, Protokollierung von Zugriffen.
- d) **Trennungskontrolle:** mandantenfähige Trennung der Daten unterschiedlicher Kunden, logische Trennung der Datenbestände nach Verarbeitungszweck.
- e) **Pseudonymisierung/Verschlüsselung:** Transportverschlüsselung nach dem Stand der Technik (TLS) bei jeder Datenübertragung, Zugriffsbeschränkung auf die gespeicherten Daten, Pseudonymisierung soweit zweckmäßig.

2. Integrität

- a) **Weitergabekontrolle:** gesicherte Übertragungswege, kontrollierte Schnittstellen, Dokumentation von Datenübermittlungen.
- b) **Eingabekontrolle:** Protokollierung von Eingaben, Änderungen und Löschungen, Nachvollziehbarkeit der verantwortlichen Stelle.

3. Verfügbarkeit und Belastbarkeit

- a) **Verfügbarkeitskontrolle:** tägliche Datensicherung mit einer Aufbewahrung von dreißig (30) Tagen; bei Access Doc® kann der Kunde die Aufbewahrungsdauer selbst einstellen (bis zu neunzig (90) Tage), redundante Infrastruktur, Schutz vor Schadsoftware, Firewalls, Monitoring der Systeme.
- b) **Wiederherstellbarkeit:** definierte Verfahren zur Wiederherstellung der Verfügbarkeit und des Zugangs nach einem physischen oder technischen Zwischenfall (Notfall- und Wiederanlaufkonzept). Grundlage der Wiederherstellung ist die tägliche Datensicherung nach Nummer 3 lit. a.

4. Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung und Bewertung

- a) **Datenschutz-Management:** interne Datenschutz- und Sicherheitsrichtlinien, Schulung und Verpflichtung der Mitarbeitenden, regelmäßige Überprüfung der Maßnahmen.
- b) **Auftrags- und Incident-Management:** Verfahren zur weisungsgemäßen Verarbeitung sowie zur Erkennung, Meldung und Bearbeitung von Sicherheitsvorfällen.

Anlage C – Genehmigte Unterauftragsverarbeiter

Stand bei Vertragsschluss. Die nachfolgenden Unterauftragsverarbeiter sind genehmigt. Sämtliche Verarbeitung findet innerhalb der EU statt. Änderungen erfolgen nach Maßgabe des § 6.

Unterauftragsverarbeiter	Sitz / Verarbeitungsort	Leistung / Zweck
Hetzner Online GmbH	Industriestr. 25, 91710 Gunzenhausen, Deutschland	Bereitstellung der Server- und Hosting-Infrastruktur
Brevo GmbH	Köpenicker Str. 126, 10179 Berlin, Deutschland	Versand von System- und Benachrichtigungs-E-Mails
Stripe Payments Europe, Ltd.	Dublin, Irland	Abwicklung von Zahlungen im Online-Bestellprozess
Zammad GmbH	Marienstraße 18, 10117 Berlin, Deutschland	Betrieb des Ticketsystems zur Bearbeitung von Support- und Störungsmeldungen

Anlage 2 – Service-Level-Vereinbarung (SLA)

Verfügbarkeit, Wartung, Störungsbearbeitung und Service-Gutschriften

Diese Service-Level-Vereinbarung (SLA) konkretisiert die Verfügbarkeits- und Servicezusagen für die SaaS-Leistungen der IFDB GmbH und ergänzt § 7 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Soweit diese SLA speziellere Regelungen enthält, gehen sie § 7 AGB vor.

§ 1 Geltungsbereich

Diese SLA gilt für die entgeltlich als Software-as-a-Service bereitgestellten Leistungen Access Guard®, Access Score®, Access Doc®, Access Overlay, Access Contrast®, Access Contrast Pro und Access Declare, soweit sie vom Kunden gebucht sind. Sie gilt nicht für werk- und dienstvertragliche Leistungen (insbesondere Access Ready® und Access Academy®) und nicht für unentgeltliche Leistungen (insbesondere Access Read).

§ 2 Begriffsbestimmungen

- a) Servicezeit: Montag bis Freitag von 08:00 bis 18:00 Uhr (MEZ/MESZ), ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz von IFDB.
- b) Übergabepunkt: Routerausgang des von IFDB genutzten Rechenzentrums in das Internet; an ihm wird die Verfügbarkeit gemessen.
- c) Verfügbarkeit: das prozentuale Verhältnis der tatsächlichen Betriebszeit zur Soll-Betriebszeit innerhalb des Messzeitraums, bezogen auf die wesentlichen Funktionen der jeweiligen Leistung.
- d) Ausfallzeit: Zeitraum, in dem die wesentlichen Funktionen der Leistung am Übergabepunkt nicht nutzbar sind, abzüglich der nach § 5 nicht anzurechnenden Zeiten.
- e) Reaktionszeit: Zeitspanne innerhalb der Servicezeit zwischen dem Eingang einer ordnungsgemäßen Störungsmeldung und dem Beginn der Störungsbearbeitung durch IFDB.
- f) Störung: eine von IFDB zu vertretende Abweichung der Leistung von der vereinbarten Leistungsbeschreibung.

§ 3 Verfügbarkeit

- (1) IFDB stellt die SaaS-Leistungen mit einer Verfügbarkeit von 99,5 % im Jahresmittel am Übergabepunkt zur Verfügung.
- (2) Die Verfügbarkeit berechnet sich wie folgt: $\text{Verfügbarkeit (\%)} = (\text{Soll-Betriebszeit} - \text{anzurechnende Ausfallzeit}) \div \text{Soll-Betriebszeit} \times 100$. Soll-Betriebszeit ist die Gesamtzeit des Messzeitraums abzüglich der nach § 5 nicht anzurechnenden Zeiten.
- (3) Auf Wunsch des Kunden kann gegen gesonderte Vergütung eine erhöhte Verfügbarkeit (z. B. 99,9 % im Jahresmittel) vereinbart werden; eine solche Vereinbarung bedarf der Textform.

§ 4 Servicezeiten und Support

Support wird innerhalb der Servicezeit über die von IFDB bereitgestellten Kanäle (insbesondere per E-Mail oder über das Service-Portal) geleistet. Außerhalb der Servicezeit eingehende Meldungen gelten als zu Beginn der nächsten Servicezeit zugegangen.

§ 5 Wartung und nicht anzurechnende Zeiten

- (1) Geplante Wartungsarbeiten kündigt IFDB mindestens vierundzwanzig (24) Stunden im Voraus an und führt sie nach Möglichkeit außerhalb der Servicezeit durch. Geplante Wartungszeiten sind auf insgesamt acht (8) Stunden je Kalendermonat begrenzt und gelten nicht als Ausfallzeit; darüber hinausgehende angekündigte Wartung wird angerechnet.
- (2) Nicht als Ausfallzeit gelten ferner: Zeiten höherer Gewalt (§ 13 AGB), Beeinträchtigungen außerhalb des Verantwortungsbereichs von IFDB (insbesondere Störungen der Internetanbindung des Kunden oder von Drittanbietern), Beeinträchtigungen aufgrund nicht vertragsgemäßer Nutzung oder fehlender Mitwirkung des Kunden sowie dringende, nicht vorhersehbare Sicherheitsmaßnahmen.

§ 6 Störungsklassen, Reaktions- und Bearbeitungszeiten

IFDB klassifiziert Störungen nach ihrer Auswirkung und beginnt die Bearbeitung innerhalb der nachstehenden Reaktionszeiten (jeweils innerhalb der Servicezeit). Die Zielzeiten zur Behebung sind angestrebte Werte, keine zugesicherten Fristen.

Klasse	Definition	Reaktionszeit	Zielzeit Behebung
1 – Kritisch	Wesentliche Funktionen sind nicht nutzbar; kein produktiver Zugriff möglich.	4 Std. (Servicezeit)	schnellstmöglich
2 – Hoch	Wesentliche Funktion erheblich eingeschränkt; kein zumutbarer Workaround.	8 Std. (Servicezeit)	1 Werktag
3 – Mittel	Funktion eingeschränkt; zumutbarer Workaround vorhanden.	1 Werktag	3 Werktage
4 – Niedrig	Geringfügige Beeinträchtigung ohne wesentliche Auswirkung.	3 Werktage	nach Planung

§ 7 Störungsmeldung und Mitwirkung

Störungen sind IFDB unverzüglich, möglichst in Textform und mit aussagekräftiger Beschreibung (betroffene Leistung, Zeitpunkt, Fehlerbild, Auswirkung) zu melden. Der Kunde unterstützt IFDB bei der Eingrenzung und Beseitigung der Störung und stellt erforderliche Informationen und Zugänge bereit. Eine fehlende oder verspätete Mitwirkung verlängert die Reaktions- und Bearbeitungszeiten entsprechend.

§ 8 Service-Gutschriften

- (1) Unterschreitet die Verfügbarkeit der betroffenen Leistung den vereinbarten Wert, kann der Kunde Service-Gutschriften nach Maßgabe der nachstehenden Tabelle verlangen. Abweichend von der im Jahresmittel garantierten Verfügbarkeit wird für die Berechnung von Service-Gutschriften die im jeweiligen Kalendermonat erreichte Verfügbarkeit zugrunde gelegt.

Monatliche Verfügbarkeit	Service-Gutschrift (Anteil der monatlichen Nettovergütung der betroffenen Leistung)
99,5 % oder höher	keine Gutschrift
99,0 % bis unter 99,5 %	5 %
98,0 % bis unter 99,0 %	10 %
95,0 % bis unter 98,0 %	20 %
unter 95,0 %	30 %

- (2) Service-Gutschriften je Kalendermonat sind insgesamt auf dreißig Prozent (30 %) der monatlichen Nettovergütung der betroffenen Leistung begrenzt. Der Anspruch ist innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Ablauf des betreffenden Monats in Textform geltend zu machen.
- (3) Service-Gutschriften sind der vorrangige und abschließende Ausgleich für Verfügbarkeitsabweichungen; ein etwaiges Minderungsrecht wird hierauf angerechnet. Weitergehende Ansprüche richten sich ausschließlich nach § 12 AGB (Haftung).

§ 9 Ausschlüsse

Ein Anspruch auf Service-Gutschriften besteht nicht, soweit die Unterschreitung der Verfügbarkeit auf nicht anzurechnenden Zeiten gemäß § 5 beruht oder vom Kunden zu vertreten ist.

§ 10 Reporting

IFDB weist die erreichte Verfügbarkeit auf Anfrage des Kunden in geeigneter Form nach.

§ 11 Schlussbestimmungen

Diese SLA ist Bestandteil der AGB. Im Übrigen gelten die Bestimmungen der AGB, insbesondere zu Haftung (§ 12), höherer Gewalt (§ 13), Laufzeit (§ 10) sowie Rechtswahl und Gerichtsstand (§ 20).

Anbieterkennzeichnung

IFDB GmbH

Hauptsitz: Karlsplatz 3, 80335 München · Niederlassung: Ludwigsplatz 36, 94315 Straubing

Telefon: +49 89 20003216-8 · hello@ifdb.io · ifdb.io

Geschäftsführer: Maximilian Kellermeier · Amtsgericht München, HRB 302415 · USt-IdNr.
DE454916180

Stand dieses Dokuments (AGB nebst Anlagen 1 und 2): 07. September 2026.