

Anlage

Leistungsbeschreibung SVFN Cloud

Scopevisio FibuNet Cloud

Scopevisio AG · Version 1.0; Stand Juli 2026 · Entwurf

Versionslog

Version	Datum	Änderungen
1.0	Juli 2026	Erstversion

1. Gegenstand und Aufbau dieser Leistungsbeschreibung

Diese Leistungsbeschreibung (Anlage 1) beschreibt den Leistungsumfang der SVFN Cloud („Scopevisio FibuNet Cloud“) und ist Bestandteil des zwischen dem Anbieter und dem Kunden geschlossenen Vertrages. Sie konkretisiert die vertraglich geschuldeten Leistungen; der konkrete Bestellumfang (Lizenzpaket, Nutzeranzahl, optionale Bestandteile) ergibt sich aus dem Bestellschein.

Sie wird ausschließlich in digitaler Form bereitgestellt. Soweit auf eine fortlaufend gepflegte Online-Dokumentation verwiesen wird, gilt jeweils deren aktuelle Fassung; hierdurch wird der vertraglich geschuldete Leistungsumfang nicht zum Nachteil des Kunden eingeschränkt.

2. Produktüberblick

SVFN Cloud ist eine webbasierte Finanzbuchhaltungslösung auf Grundlage von FibuNet. Der Zugriff der berechtigten Named-User erfolgt über den WebClient mittels eines aktuellen Internet-Browsers; eine lokale Installation der Anwendung auf den Arbeitsplätzen des Kunden ist für die Nutzung nicht erforderlich.

Der konkrete Funktionsumfang richtet sich nach dem gewählten Lizenzpaket (Ziffer 4). Optional kann die revisionssichere, GoBD-konforme Archivierung über Scopevisio Documents genutzt werden (Ziffer 9).

3. Betrieb (Anbieter-Hosting / SaaS)

SVFN Cloud wird als gehosteter SaaS-Dienst (Anbieter-Hosting) durch den Anbieter betrieben.

Der Anbieter betreibt SVFN Cloud als vollständig gehosteten SaaS-Dienst, in einem Rechenzentrum in der Bundesrepublik **Deutschland oder der EU**. Der Anbieter übernimmt den Betrieb der Infrastruktur, die Wartung sowie die Datensicherung nach Maßgabe der Ziffern 6 bis 8.

Leistungsübergabepunkt ist der Router-Ausgang ins Internet des genutzten Rechenzentrums. Die Anbindung des Kunden an das Internet sowie die auf Kundenseite erforderliche Hard- und Software (Endgeräte, Browser, Netzverbindung) sind nicht Vertragsgegenstand.

Das Anbieter-Hosting ist ohne gesonderte Mehrkosten Bestandteil des jeweiligen Lizenzpakets, sofern im Bestellschein nichts Abweichendes vereinbart ist.

4. Leistungspakete

SVFN Cloud wird in gestaffelten Lizenzpaketen angeboten. Die nachstehende Übersicht beschreibt die Pakete auf Ebene der Funktionsgruppen. Der jeweils verbindliche, aktuelle Funktionsumfang eines Pakets ergibt sich aus der Online-Dokumentation sowie dem Bestellschein.

Paket	Enthaltene Funktionsgruppen (Überblick)
Essential	- Finanzbuchhaltung (Haupt- und Nebenbuch, Debitoren/Kreditoren, Umsatzsteuer/USTVA, gängige Schnittstellen) - Offene-Posten-Management inkl. Mahnwesen - Zahlungsverkehr (SEPA, Kontoauszugsverarbeitung) - Standardauswertungen und -berichte - Zugang über WebClient
Professional	Sämtliche Leistungen des Pakets Essential, sowie zusätzlich: - Anlagenbuchhaltung - Kostenrechnung (Kostenstellen/-träger, Plan/Ist) - Frei gestaltbares Berichtswesen (Reportgenerator/Berichtsdesigner) - Erweiterter Zahlungsverkehr und Zahlungsdienstleister-Anbindungen - Beleg- und Archivintegration (Archivanbindung) - Internes Kontrollsystem (IKS-Prüfung)
Enterprise	Sämtliche Leistungen des Pakets Professional, sowie zusätzlich: - Konsolidierung - Mehrwährung und ausländische Mandanten (Fremdwährungs-Zahlungsverkehr) - Periodenabgrenzung - Massen-E-Mail-Versand - Weitere Zusatzmodule gemäß Bestellschein und Online-Dokumentation

Die inkludierte Datenbank-Speicherkapazität je gebuchten Paket ist auf 10 GB begrenzt. Zusätzlich erhält der Kunde 5 GB Speicherkapazität je Voll-User. Zusätzlich genutzter Speicher wird entsprechend der dann gültigen Preise abgerechnet.

Ein Upgrade auf ein höherwertiges Paket ist jederzeit möglich und wird ab dem Folgemonat anteilig berechnet. Ein Downgrade ist mit einer Ankündigungsfrist von drei (3) Monaten zum 1. Januar eines Folgejahres möglich.

5. Zugang, Updates und Weiterentwicklung

- Der Zugang zu SVFN-Cloud erfolgt über den WebClient mit einem aktuellen Internet-Browser. Die Verwaltung der berechtigten Named-User (Anlegen, Sperren, Löschen, Rollen- und Rechtevergabe) obliegt dem Kunden.
- Der Anbieter stellt Updates (Fehlerkorrekturen und kleinere Verbesserungen ohne wesentliche neue Funktionalitäten) ohne zusätzliche Vergütung bereit und spielt diese im Anbieter-Hosting selbständig ein.
- Wesentliche neue Funktionalitäten und kostenpflichtige Zusatzkomponenten sind vom Standard-Leistungsumfang nicht umfasst.
- Der Anbieter ist berechtigt, die Leistungen fortlaufend weiterzuentwickeln; Leistungsänderungen sind zulässig, soweit sie für den Kunden zumutbar sind.

6. Verfügbarkeit

Der Anbieter strebt an, den Systemzugriff möglichst durchgängig, das heißt 24 Stunden am Tag und 365 Tage im Jahr, zu ermöglichen. Der Hostingbetrieb ist auf eine Verfügbarkeit von mindestens 99% im Jahresmittel ausgelegt, gemessen am Leistungsübergabepunkt gemäß Ziffer 3. Die Verfügbarkeit wird nicht garantiert und ist nicht geschuldet. Technisch bedingte Betriebs- und Systemausfälle werden möglichst zeitnah, nach bestem Wissen und Gewissen beseitigt. Dabei ist Scopevisio bestrebt die folgenden Reaktionszeiten einzuhalten:

- Während der Bürozeiten von Montag bis Donnerstag 09:00–16:30 Uhr, Freitag 09:00–14:30 Uhr (ausgenommen die am Sitz des Anbieters geltenden gesetzlichen Feiertage): 4 Stunden

- Außerhalb der Bürozeiten von Mo-Do: 18 Stunden
- An Wochenenden, Sonn- und Feiertagen: 48 Stunden

Nicht als Nichtverfügbarkeit gelten insbesondere:

- geplante Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten, insbesondere routinemäßige Wartung und das Einspielen von Updates und Sicherheits-Patches; solche Arbeiten werden, soweit möglich, vorab angekündigt;
- Störungen und Ausfälle, die dem Verantwortungsbereich des Kunden zuzurechnen sind (z. B. unsachgemäße Nutzung, kundenseitige Hard-/Software, Netzanbindung);
- höhere Gewalt und Ereignisse außerhalb des Einflussbereichs des Anbieters.

Geplante Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten führt der Anbieter nach Möglichkeit in nutzungsarmen Zeiten (außerhalb der Betriebszeiten Montag bis Freitag, 09:00–18:00 Uhr) durch und kündigt sie, soweit möglich, mit angemessenem Vorlauf an. Die hierdurch bedingte Nichtverfügbarkeit wird bei der Berechnung der Verfügbarkeit nach dieser Ziffer nicht als Ausfallzeit berücksichtigt. Dringende Sicherheits-Patches darf der Anbieter auch außerhalb angekündigter Fenster einspielen; er informiert den Kunden unverzüglich.

7. Datensicherung

- Der Anbieter sichert die im Rahmen des Betriebs gespeicherten Kundendaten mindestens einmal täglich automatisiert.
- Die Sicherungen werden verschlüsselt nach aktuellem Stand der Technik in einem Rechenzentrum in der Bundesrepublik Deutschland vorgehalten. Die Aufbewahrungsdauer beträgt mindestens vierzehn (14) Tage.
- Auf Anforderung des Kunden kann ein bestimmter gesicherter Datenstand wiederhergestellt werden (Restore). Ein Restore infolge eines vom Anbieter zu vertretenden Datenverlusts ist unentgeltlich. Ein sonstiges Wiedereinspielen früherer Datenstände (etwa nach kundenseitigen Löschungen oder Fehleingaben) ist nicht geschuldet und kann gegen gesonderte Vergütung erbracht werden.
- Die Datensicherung dient der Betriebssicherheit und stellt kein Langzeitarchiv im Sinne der GoBD dar. Die GoBD-konforme, revisionssichere Langzeitarchivierung erfolgt über Scopevisio Documents (Ziffer 9) bzw. ein vom Kunden eingesetztes Archivsystem.

8. Support und Störungsmanagement

Der Anbieter leistet Support für SVFN-Cloud im nachstehend beschriebenen Umfang. Der Support dient der Bearbeitung von Störungen und technischen Fragestellungen im Zusammenhang mit der vertragsgemäßen Nutzung der Software. Allgemeine Anwendungsfragen, individuelle Beratung, Prozessoptimierungen sowie Schulungsleistungen sind nicht Bestandteil des Supports. Diese Leistungen werden bei Bedarf im Rahmen von Professional Services zu den jeweils gültigen Verrechnungssätzen erbracht.

Von den Supportleistungen ausdrücklich nicht umfasst sind insbesondere folgende Leistungen:

- fachspezifische Beratung, die nach rechtlichen Vorschriften nur von Angehörigen der steuerberatenden Berufe erbracht werden darf;
- Hilfestellung bei Hardware-, Datenbank- und Betriebssystemproblemen;
- Einarbeitung und Schulung von Bedienungskräften;
- Organisationsberatung zur Softwareeinführung und -nutzung.
- Migration, Customizing, kundenspezifische Konfigurationen/Änderungen und Schnittstellenanpassungen

8.1 Kontaktweg und Betriebszeiten

- Störungsmeldungen und Anfragen werden vorrangig über unseren Scopevisio Intelligence Agent SIA und das damit verbundene Ticket-System erfasst und gelöst. Hier ist mit der schnellsten Lösung von Anfragen zu rechnen. Sie erreichen SIA entweder direkt über den Web-Client oder über das helpcenter unter <https://help.fibunet-cloud.scopevisio.com>

- Ergänzend steht ein E-Mail-Kanal via support-fibunet-cloud@scopevisio.com zur Verfügung. Ein telefonischer Rückruf durch den Support erfolgt fallbezogen.
- In dringenden Fällen haben Kunden ebenfalls die Möglichkeit den Telefon-Support unter +49 228 76377550-10 zu nutzen.
- Betriebszeiten des Supports: Montag bis Donnerstag 09:00–16:30 Uhr, Freitag 09:00–14:30 Uhr (ausgenommen die am Sitz des Anbieters geltenden gesetzlichen Feiertage).
- Voraussetzung für die Bearbeitung ist eine qualifizierte, nachvollziehbare Störungsmeldung (reproduzierbare Fehlerbeschreibung, betroffene Nutzer/Arbeitsplätze, Zeitpunkt der Feststellung) sowie eine angemessene Mitwirkung des Kunden bei der Fehlersuche.

8.2 Prioritäten

Eine Abarbeitung der Support-Meldungen erfolgt in Reihenfolge der von der Scopevisio FibuNet vergebenen Priorität. Eine erfolgreiche Lösung jeder Support-Meldung ist nicht geschuldet.

Priorität	Beschreibung
Hoch	Produktivbetrieb steht und Geschäftsbetrieb ist erheblich eingeschränkt; keine Umgehungslösung.
Normal	Produktivbetrieb durch Fehler eingeschränkt; Umgehung möglich.
Niedrig	Bedienproblem, Einzel- bzw. Individuelle Fehler und Verbesserungswünsche; Umgehung möglich.

9. Scopevisio Documents (optional)

Auf Wunsch des Kunden kann SVFN Cloud um das GoBD-konforme Dokumentenmanagementsystem Scopevisio Documents zur revisionssicheren Archivierung ergänzt werden. Scopevisio Documents ist optional und nur dann Vertragsbestandteil, wenn es im Bestellschein vereinbart ist. Der Leistungsumfang von Scopevisio Documents richtet sich nach der hierfür geltenden separaten Leistungsbeschreibung.

10. Systemanforderungen und Mitwirkung des Kunden

- Für die Nutzung des WebClient sind ein aktueller Internet-Browser sowie eine geeignete Internetanbindung erforderlich. Die auf Kundenseite erforderliche Hard- und Software liegt im Verantwortungsbereich des Kunden.
- Die jeweils aktuellen Systemanforderungen (u. a. unterstützte Browser-Versionen und empfohlene Internetanbindung) werden in der Online-Dokumentation bereitgestellt.
- Der Kunde nimmt die zur Nutzung erforderlichen und angemessenen Mitwirkungshandlungen vor und benennt einen fachkundigen Ansprechpartner.

Kommentiert [JK1]: @Ralf: hier bitte Link einfügen