

Leistungsbeschreibung

Die vorliegende Leistungsbeschreibung („LB“) beschreibt die wesentlichen Features und Leistungsgegenstände, die die Wize Technologies AB (auch als „wir“ oder „Anbieter“ bezeichnet), mit ihrem Tool Taxwize, in Erfüllung des Hauptvertrages gegenüber Ihnen als Kunden oder Nutzer erbringt.

1. Überblick

Taxwize ist eine Software-as-a-Service Lösung zur Optimierung Ihrer Prozesse in der Steuerberatung. Die Leistungen von Taxwize umfassen u.a. die folgenden Funktionalitäten:

- Wissensbeiträge/Textvorlagen zu steuerlichen Themen können abgelegt werden und so mit dem Team in der Steuerkanzlei geteilt werden
- Wissensbeiträge können auf Wunsch des Nutzers (mit Zustimmung des kanzleiinternen Administratoren-Kontos) für die gesamte Taxwize-Community zur Verfügung gestellt werden. Dies hat zur Folge, dass man sein Wissen und seine Recherche-Ergebnisse mit anderen teilen kann und gleichzeitig im eigenen Recherche-Prozess vom Wissen anderer profitieren kann. Solche „öffentlichen“ Wissensbeiträge von anderen können dann in die eigene Wissensdatenbank der Kanzlei übernommen werden.
- Wissensbeiträge können mit KI, basierend auf steuerlichen Inhalten (z.B. BFH-Urteil, Seminar-Unterlage etc.), automatisiert vorgefertigt werden
- Bestehende Wissensbeiträge/Textvorlagen können mit Hilfe von NLP (Natural Language Processing) ganz einfach von anderen Teammitgliedern wiedergefunden werden
- An Wissensbeiträge und Textvorlagen können Dokumente angehängt werden (z.B. Seminarunterlage-PDF), welche dann ebenfalls in Taxwize (semantisch) durchsuchbar gemacht werden
- Steuerliche Fragen der Nutzer/innen können mit generativer KI beantwortet werden (ohne Gewähr auf Richtigkeit) und direkt in Wissensbeiträge umgewandelt werden
- Textvorlagen (z.B. für Emails, Einsprüche, etc.) können mit Hilfe von generativer KI von den Nutzer/innen erstellt werden
- Wissensbeiträge/Textvorlagen können mit verschiedenen Datenpunkten verbunden werden, um sich so sukzessive eine gut strukturierte Wissensdatenbank aufbauen zu können (z.B. relevante Mandanten, Steuerbereiche, Jahr, relevante Rechtsquellen etc.)
- Nutzer/innen können sich gegenseitig Aufgaben zu neuen Wissensbeiträgen senden, um so die Zusammenarbeit im Team zu verbessern (z.B. Freigaben, Kenntnisnahmen und sonstige Aufgaben)
- Kanzleien können ihre Mandanten anlegen und sich so ein CRM-System (Customer Relationship Management) aufbauen, in welchem ersichtlich ist, welche Wissensbeiträge und Textvorlagen beim Mandanten wann erstellt wurden
- Kanzleien können ihren Mandanten-Zuständigkeiten innerhalb des eigenen Team hinzufügen; dies hilft, das gesamte (zuständige) Team für einen Mandanten auf dem Laufenden zu halten, sobald neue Inhalte zum Mandanten von anderen im Team abgelegt werden
- Administratoren können ihr Team in der Benutzerverwaltung managen, und neue Nutzer/innen hinzufügen oder bestehende Nutzer/innen löschen

1.1 Mindestanforderungen an die IT-Systeme des Nutzers

Die fehlerfreie Nutzung von Taxwize setzt ein IT-System mit den folgenden Kriterien voraus

- Internetanschluss
- Ein Internet-Browser

1.2 Besitz der Inhalte

Alle Inhalte, die von Ihnen oder Ihren Mitarbeitern in Taxwize importiert werden, bleiben in Ihrem Eigentum.

2. Administration

2.1 Preismodell

Unsere Software zur effizienteren Recherche, Wissensteilung und Teamzusammenarbeit hat den höchsten Nutzen, wenn sie von jedem Teammitglied in der Kanzlei genutzt wird. Daher ist es uns wichtig, den Zugang zur Software so zu bepreisen, dass es ohne Probleme möglich ist, jedem Teammitglied einen Zugang zu ermöglichen.

Alle unsere Leistungen (siehe oben) können für einen monatlichen Festpreis von **39€ pro Kanzlei (inkl. eine/m Nutzer/in)** plus einer monatlichen Gebühr von **15€ pro weiterem/weiterer Nutzer/in** unbegrenzt genutzt werden.

Bei einer jährlichen Zahlung im Voraus verringert sich der **monatliche Preis pro Nutzer/in auf 12€**. Wenn im Falle einer jährlichen Zahlung die Kündigung unterjährig erfolgen sollte, zahlen wir anteilig (für jeden vollen Monat bis zum Ende des Vorauszahlungszeitraums) die Lizenzgebühr zurück.

Jeder Kunde kann unsere Software 30 Tage lang kostenlos testen. Danach endet der Testzeitraum **automatisch** und muss nicht gekündigt werden. Sollte kein Interesse bestehen, Taxwize nach dem Testzeitraum weiter zu nutzen, dann wird das Konto nach 30 Tagen auf inaktiv gesetzt und kann jederzeit durch Zahlung der Lizenzgebühr (monatlich oder jährlich) wieder freigeschaltet werden.

Alle wesentlichen Informationen zu Laufzeit und Kündigung können unseren AGBs, Abschnitt 3 (<https://www.taxwize.ai/agb>) entnommen werden.

2.2 Datenlöschung

Die Löschung der Daten wird nach Veranlassung durch den jeweiligen Nutzer in Taxwize durchgeführt.

3. Informationssicherheit

Die Sicherheit von Daten in Taxwize wird durch eine Reihe technischer und organisatorischer Maßnahmen sichergestellt.

3.1 Datenstandort

Die Verarbeitung und Speicherung der Daten geschieht auf Systemen von

AWS in der EU

Microsoft Azure in der EU

3.2 Isolation von Mandanten

Taxwize sieht eine strikte Trennung der Daten unterschiedlicher Mandanten vor. Hierzu wird eine Mandanten-ID verwendet, welche die direkte Zuordnung von Daten zu Mandanten gewährleistet. Diese Mandantentrennung wird innerhalb der Taxwize fortgeführt. Sämtliche Daten werden isoliert zwischen den jeweiligen Nutzern verarbeitet und gespeichert.

4. Service Level Agreement

Wir erbringen besondere Leistungen zur Aufrechterhaltung der Verfügbarkeit von Taxwize.

4.1 Wartung und Wartungszeiten

Zur Vermeidung von Beeinträchtigungen beim Betrieb von Taxwize werden wir Wartungs- und Pflegeleistungen durchführen. Zeiten der Nichtverfügbarkeit von Taxwize auf Grund von angekündigten Wartungsarbeiten fließen nicht in die Berechnung des Service Levels ein. Wartungszeiten betragen bis zu 5 Stunden monatlich. Die Wartungsarbeiten werden nach Möglichkeit außerhalb der üblichen Geschäftszeiten durchgeführt. Geschäftszeiten sind werktäglich 8 bis 17 Uhr.

4.2 Aktualisierungen

Wir sind kontinuierlich bestrebt, Ihnen die neusten Funktionen von Taxwize bereitzustellen. Daher spielen wir regelmäßig neue Versionen der vorhandenen Software ein und ergänzen Taxwize mit neuen Services. Sollte sich im Rahmen dieser Aktualisierungen die Funktion von Taxwize verändern, stellt dies keinen Serviceausfall dar, sofern damit weiter der Funktionsumfang der Leistungsbeschreibung eingehalten wird.

4.3 Verfügbarkeit

Wir sichern folgende Verfügbarkeit während der Betriebszeiten zu. Die Betriebszeiten von Taxwize sind hierbei definiert als 24 Stunden, 7 Tage die Woche, abzüglich angekündigter Wartungszeiten (siehe oben).

Wir sichern eine Verfügbarkeit von 30% während der Betriebszeiten zu, berechnet auf 30 Tage im Monat.

5. Support Richtlinie

5.1 Basis-Support-Plan für Taxwize

5.1.1 Allgemein

Der Basis-Support-Plan für Taxwize wird Ihnen für sämtliche gebuchten Module und Funktionalitäten zur Verfügung gestellt.

5.1.2 First-Level-Support

Wir verpflichten uns, sofern Sie das jeweilige Problem nicht selbst beheben können, den „First Level Support“ für Sie bezogen auf Taxwize zu leisten. Der First Level Support umfasst unter anderem

- eine direkte Antwort an die Benutzer in Bezug auf Anfragen zu Leistung, Funktionalität oder zum Betrieb von Taxwize,
- eine direkte Antwort an die Benutzer in Bezug auf Probleme mit Taxwize
- eine Unterstützung bei der Diagnose und ggf. auch Lösung von Problemen.

5.2 Kommunikations-Kanäle zum Support

Die Leistungen unseres Supports können von Ihnen über verschiedene Wege in Anspruch genommen werden. Wir haben dazu mehrere Kommunikations-Kanäle eingerichtet. Wenn Sie unsere Support-Leistungen optimal in Anspruch nehmen wollen, sollten diese Kanäle in der nachfolgend beschriebenen Reihenfolge genutzt werden.

5.2.1 Website Chat

Support-Anfragen können an unseren Chat auf der Website gesendet werden (<https://taxwize.ai/>)

5.2.2 E-Mail

Support-Anfragen können per E-Mail an tim@taxwize.ai gestellt werden.

5.3 Qualifizierte Support Anfrage

Eine qualifizierte Support-Anfrage ist unbedingte Voraussetzung für die schnelle Bearbeitung und die schnelle Lösung eines Problems bzw. die Behebung einer Störung. Eine qualifizierte Support-Anfrage enthält eine ausführliche Beschreibung des Störungsbildes. Die folgenden Fragen sind dabei zu beantworten:

- Handelt es sich um eine Störung (Incident) oder um eine andere Anfrage-Kategorie z. B. Request for Information oder Change-Request? Die Anfrage muss entsprechende Informationen und Begründungen enthalten.
- Wie äußert sich die Störung? Was funktioniert nicht mehr? Die exakten Fehlermeldungen sind erforderlich.
- Wie ist das Problem nachvollziehbar und reproduzierbar?
- Wo tritt das Problem auf? Welche Apps, Services, Produkte und Systeme sind betroffen?
- Seit wann besteht die Störung?
- Zusatzinformationen wie Screenshots etc.
- Angabe der Priorität (1=kritisch bis 4= nicht dringend).

5.4 Service- und Reaktionszeiten

5.4.1 Standard Servicezeiten

Unsere Standard-Servicezeiten sind festgelegt auf: Montag bis Freitag jeweils in der Geschäftszeit von 8.00 Uhr - 17.00 Uhr (MEZ). Ausgeschlossen werden Samstage und Sonntage, sowie bundeseinheitliche Feiertage in Deutschland. Innerhalb dieser Servicezeiten erfolgt die Bearbeitung der Anfragen durch unsere Support-Mitarbeiter. Im Regelfall stehen die anderen elektronischen Kommunikationswege auch außerhalb dieser Servicezeiten zur Verfügung. Wartungsarbeiten können ohne vorherige Ankündigung außerhalb der Standard-Servicezeiten vorgenommen werden.

5.4.2 Standard Reaktionszeiten

Die Reaktionszeit beginnt mit der Erstellung eines Tickets in unserem Ticketsystem innerhalb der Servicezeiten. Wird das Ticket außerhalb der Servicezeiten erstellt, startet die Reaktionszeit mit dem Beginn der nächsten Servicezeit. Die Reaktionszeit läuft nur während der Servicezeiten. Die Reaktionszeit endet mit der ersten qualifizierten Reaktion unsererseits. Eine qualifizierte Reaktion kann eine Rückfrage zum Störungsbild, eine Erläuterung der weiteren Vorgehensweise oder ein Lösungsvorschlag sein. Wir reagieren auf alle während der oben genannten Servicezeiten eingehenden, qualifizierten Störungsmeldungen innerhalb von 72 Stunden während der Servicezeiten. Die Frist beginnt nur zu laufen, wenn Ihre Mitwirkungen erfüllt sind, d.h. wenn das Support-Ticket einen Mindest-Informationsgehalt aufweist – siehe Abschnitt *Qualifizierte Support-Anfrage*.

5.5 Leistungsausschluss

Unser Basis-Support-Plan enthält nicht die nachfolgend aufgeführten Punkte. Die Inanspruchnahme dieser Leistungen ist möglich, sofern die Kosten gesondert abgerechnet werden können:

- Entwicklung von kundenspezifischen Anpassungen
- Support- und Pflege von Software, die individuell für Sie entwickelt wurde
- Inanspruchnahme von Support- und Pflege-Leistungen bei Fehlern und Störungen, die nicht von uns zu vertreten sind.
- Unterstützung bei der Installation oder Konfiguration von Software und Hardware, einschließlich Computer, Festplatten, Netzwerk, Scanner oder Drucker.