

Leistungsbeschreibung FacilityDesk

Fassung zu AGB Version 1.18 · Stand 24.10.2026 · Bestandteil des Vertrags nach Ziffer 1.3 der AGB

Beschrieben ist der Funktionsstand der Anwendung vom 21.10.2026. Verbindlich ist die in der Auftragsbestätigung genannte Fassung.

1. Was FacilityDesk ist - und was nicht

FacilityDesk ist eine Software zur Organisation, Dokumentation und Verwaltung des Gebäudebetriebs für Hausmeisterdienste, Hausverwaltungen, Facility-Management, Einrichtungen wie Pflegeheime und Unternehmen jeder Branche. Sie läuft im Browser und kann auf Smartphones (auch iPhone) als Web-Anwendung (PWA) auf dem Startbildschirm installiert werden.

FacilityDesk ist eine Online-Plattform zur Selbsteinrichtung: Der Kunde richtet Standorte, Gebäude, Räume, Anlagen, Pläne und Benutzerkonten selbst über den Einrichtungsassistenten und die Verwaltungsfunktionen ein. Hilfe gibt es auf der Hilfeseite mit häufigen Fragen (<https://facility-desk.de/faq>) und über den Kundendienst (Abschnitt 5). Der Einrichtungsassistent startet nach der ersten Anmeldung eines Administrators automatisch. Bis die Pflichtschritte abgeschlossen sind (Firmen- und Rechnungsdaten, Objekt mit Adresse, mindestens ein Gebäude und ein Raum, Aktivierung der QR-Meldeseite für das Objekt; die Meldeseite ist erst nach dieser ausdrücklichen Aktivierung öffentlich erreichbar), sind die übrigen Bereiche der Anwendung nicht freigeschaltet; Kontoeinstellungen, Hilfe, Kontakt, Rechtstexte und Kündigung bleiben erreichbar. Geschuldet sind die in dieser Leistungsbeschreibung beschriebenen Leistungen; nicht beschriebene Leistungen sind nicht geschuldet (AGB 2.2, 2.3).

FacilityDesk ist kein Brandmelde-, Notruf-, Hausnotruf-, Alarmierungs- oder Gefahrenabwehrsystem und kein lebenserhaltendes oder sicherheitskritisches System. Es nimmt keine technische, rechtliche oder behördliche Prüfung vor. Erinnerungen und Tickets ersetzen keine vorgeschriebenen Prüfungen, Notrufwege oder Sicherheitsverfahren (AGB Ziffer 3).

Änderung Abschnitt 1 (letzter Absatz)

Zusatzmodule (derzeit Fuhrpark, ERP-Schnittstelle und Verwaltung mehrerer Häuser) werden gesondert gebucht (Abschnitt 11a). Jedes Zusatzmodul ist einzeln monatlich kündbar; der Vertrag über FacilityDesk bleibt davon unberührt (AGB Ziffer 6a.4).

2. Funktionen

Bereich | Leistung | Grenzen / Hinweise |

Mandanten und Struktur | Eigene, von anderen Kunden getrennte Organisation; Standorte, Gebäude, Etagen, Räume | logische Trennung in gemeinsamer Datenbank |

Einrichtungsassistent | geführte Ersteinrichtung in Schritten: Firmen- und Rechnungsdaten, Firmenlogo, Abfrage, ob mehrere Objekte und für welche Auftraggeber sie betreut werden, Anlage der Objekte und Abrechnungsbereiche, Objekt mit Adresse und Arbeitsort-Radius, Gebäude/Etagen/Räume, Mitarbeiterzugänge mit Rollen, Anlagen und Wartung, Rundgänge, QR-Meldeseite mit QR-Code und Aushang, Benachrichtigungen, Abschlussübersicht; Fortschritt wird

gespeichert | nur mit Internetverbindung; optionale Schritte können übersprungen und später nachgeholt werden |

Nutzer und Rollen | Nutzerkonten mit Rollen und Standortberechtigungen; Einladung durch Administratoren ; optionale Zwei-Faktor-Anmeldung mit Authentifizierungs-Anwendung (TOTP) für Administratoren | – |

Mehrere Objekte und Leitungen | Objekt- und Regionalleitungen sehen und verwalten mehrere Objekte des Kunden gemeinsam; Rollen-Editor zur Festlegung von Objekten und Funktionen je Rolle; gesondertes Recht zur Änderung von Stammdaten; Nachrichtenliste für Leitungen; Abrechnungsbereiche je Auftraggeber mit getrenntem Ausweis der Benutzerkonten | Leitungskonten mit Anmeldung sind abrechnungspflichtig; jedes Benutzerkonto wird nur in einem Abrechnungsbereich berechnet (AGB Ziffer 5.9, 6.1 d) |

Zugriff über Vertragsgrenzen | Freigabe einzelner Benutzerkonten für Objekte eines anderen Kunden durch beide Kunden in der Anwendung, mit Rechteumfang, Widerruf und einsehbarem Protokoll | nur mit Freigabe beider Kunden; Abrechnung nur beim Kunden, dem das Benutzerkonto gehört (AGB Ziffer 5.10) |

Tickets und Störungsmeldungen | Erfassen, Zuweisen, Kommentieren, Statusverlauf, Fotos; Eingang per E-Mail an ticket@facility-desk.de und über ein anonymes bzw. kontoloses Meldeformular per QR-Code | E-Mails werden nur bei eindeutiger Zuordnung zur Organisation übernommen; Meldeformular ist kein Notruf |

Aufgaben | Aufgaben mit Zuständigkeit, Fälligkeit und Status | – |

Routinen und Kontrollrundgänge | wiederkehrende Rundgänge mit Checklisten, Prüfergebnissen und Fotos | Inhalte der Checklisten legt der Kunde fest |

Legionellen-Spülprotokolle | Erfassung von Spülvorgängen mit PDF-Protokoll | ersetzt keine Untersuchung oder Bewertung nach Trinkwasserrecht |

Wartungspläne und -protokolle | Intervalle je Anlage; Wahl „gleicher Kalendertag“ oder „immer Monatsletzter“ (Monatsende-Regel); Fälligkeiten und Dokumentation | Intervalle und Pflichten bestimmt der Kunde |

Anlagenverwaltung | Anlagen mit QR-Codes zum schnellen Aufruf | – |

Firmenlogo | Hochladen, Zuschneiden und Entfernen durch Administratoren (PNG, JPEG oder WebP bis 2 MB); Anzeige in der Kopfzeile der Anwendung der Organisation, auf der öffentlichen QR-Meldeseite und in neu erzeugten PDF-Protokollen | SVG wird nicht angenommen; das Bild wird serverseitig neu berechnet (höchstens 1024 Pixel, ohne Metadaten); bereits erzeugte PDFs bleiben unverändert |

Dokumentenarchiv | Ablage von PDF-, JPEG- und PNG-Dateien bis 10 MB je Datei | keine Revisionssicherheit im Sinne der GoBD zugesagt |

Kontakte und Dienstleister | Kontaktverwaltung | – |

Schlüsselverwaltung | Schlüssel, Ausgabe und Rückgabe mit Übergabeprotokoll und Unterschrift | einfache elektronische Unterschrift |

Zeiterfassung | Kommen, Pause und Gehen per Knopf (auch ohne Standort), eigene Korrektur, Nachtragen und Stornieren mit nachvollziehbarem Verlauf, Kennzeichnung von Notfall-, Wochenend- und Feiertagseinsätzen; optional Standortprüfung bei der Buchung (gespeichert

werden nur Ergebnis, Entfernung und Zeitpunkt, keine Koordinaten der Person) | Einführung, Information und Mitbestimmung beim Kunden (AGB 3.7) |

Kalender, Projekte, Fahrdienste | Termine, Projekte, Fahrdienstplanung (z. B. Arztfahrten) | keine Gesundheitsangaben in Freitexte (AVV 3.3) |

Mein Tag | Tagesübersicht mit Rundgängen, Aufgaben, Tickets, Wartungen und Abfuhrterminen des Tages | - |

Abfuhrpläne | Müllabfuhr je Objekt (Fraktionen, Farben, Wiederholungen oder iCal-Import); Aufgaben zum Raus- und Reinstellen erscheinen in „Mein Tag“ | Termine prüft der Kunde; Änderungen des Entsorgers werden nicht automatisch übernommen, außer durch erneuten Import |

Messwerte und Zählerstände | Erfassung von Zählerständen und Messwerten als Prüfpunkte in Checklisten von Rundgängen und Inspektionen | keine automatische Zählerfernauslesung |

Urlaub, Abwesenheiten, Zeitkonto | Urlaubsanträge mit Genehmigung, Abwesenheiten, Übersicht über Resturlaub und Zeitkonto | arbeits- und tarifrechtliche Bewertung beim Kunden (AGB 3.7) |

Benachrichtigungen | E-Mail; Hinweise im Browser, solange FacilityDesk geöffnet ist | kein Server-Push bei geschlossener Anwendung; kein garantierter Zugang beim Empfänger |

Leistungsnachweise | PDF-Leistungsnachweise mit einfacher elektronischer Unterschrift | keine qualifizierte elektronische Signatur |

Kamera | QR-Scan und Fotos über die Gerätekamera | Kamerafreigabe im Browser nötig |

Export | vollständiger Datenexport in Selbstbedienung (Abschnitt 6) | - |

Fuhrpark (Zusatzmodul, gesondert buchbar, Abschnitt 11a) | Fahrzeuge mit Kennzeichen, Modell, Kilometerstand, Foto und Verantwortlichem; Termine für Inspektion, HU/TÜV und Reifenwechsel (Sommer/Winter); monatliche Fahrzeugpflege mit Checkliste, Pflicht-Unterschrift und PDF-Protokoll unter Dokumente; Erinnerungen in der Anwendung und per E-Mail (28 und 7 Tage vorher sowie am Fälligkeitstag) | nur Werkzeug für Termine und Protokolle; HU, Wartung, Verkehrssicherheit und Halterpflichten bleiben beim Kunden (AGB 3.9, 13.7) |

ERP-Schnittstelle (Zusatzmodul, gesondert buchbar, Abschnitt 11a) | Nur lesender Abruf von Tickets, Aufgaben, Leistungsnachweisen, Zeiterfassung, Objekten und Abrechnungsbereichen per Schnittstellenschlüssel (JSON, CSV, DATEV-nahes Format); optional signierte Benachrichtigungen an eine Adresse des Kunden; Zugriffsprotokoll für Administratoren | kein Schreibzugriff; keine Daten anderer Kunden; Weiterverarbeitung in den Systemen des Kunden liegt beim Kunden (AGB 6a.8) |

Verwaltung mehrerer Häuser (Zusatzmodul, gesondert buchbar, Abschnitt 11a) | Gemeinsame Übersicht über mehrere Häuser für Benutzerkonten des Kunden: Tickets, Aufgaben, Termine und Prüfungen aller berechtigten Häuser auf einen Blick, mit Filter je Haus und Rechten je Haus; Zugriff auf Objekte anderer Kunden nach beidseitiger Freigabe (AGB 5.10) | nur zusammen mit einem bestehenden Vertrag oder Testzugang über FacilityDesk; Zugriff auf Objekte anderer Kunden nur mit Freigabe beider Kunden; Paket begrenzt die Zahl der Häuser; Datenschutzrechtliche Klärung zwischen den Kunden liegt bei diesen (AGB 5.10 c, 6a.9) |

Als „Vorschau“ oder „Beta“ gekennzeichnete Funktionen sind nicht geschuldet (AGB 2.2).

3. Nutzung ohne Internetverbindung (Offline)

FacilityDesk ist offlinefähig. Voraussetzung ist, dass sich die Person auf dem Gerät einmal mit Internetverbindung angemeldet und die Anwendung geöffnet hat.

- Arbeiten ohne Netz: Die Arbeitsfunktionen sind auch ohne Verbindung nutzbar: Tickets und Meldungen erfassen und bearbeiten, Aufgaben, Routinen und Kontrollrundgänge, Legionellen-Spülungen, Wartungseinträge, Schlüsselausgaben mit Unterschrift, Zeiterfassung, Fotos und Protokolle. Angezeigt wird der zuletzt auf dem Gerät geladene Stand mit dem Hinweis „Offline – Stand ...“.
- Automatische Synchronisierung: Ohne Netz erfasste Einträge werden auf dem Gerät in einer Warteschlange gespeichert und automatisch übertragen, sobald wieder eine Verbindung besteht, jeweils genau einmal (Erkennung doppelter Übertragungen) und mit dem ursprünglichen Erfassungszeitpunkt. Können Einträge nicht übernommen werden (zum Beispiel weil ein Pflichtfeld fehlt oder ein Datensatz zwischenzeitlich geändert wurde), zeigt die Anwendung den Grund an und bietet „Bearbeiten und erneut senden“ an. Einträge werden nie unbemerkt verworfen.
- Nicht offline möglich: erstmalige Anmeldung, Einrichtungsassistent, Hochladen des Firmenlogos, Export, Abrechnung und Bestellung, Verwaltungsfunktionen für Administratoren sowie das Öffnen von Dateien, die auf dem Gerät noch nie geöffnet wurden.
- Gerätespeicher und Abmelden: Für die Offline-Nutzung speichert die Anwendung die zuletzt geladenen Daten und die Warteschlange im Browser des Geräts. Beim Abmelden und beim Wechsel der Organisation werden diese Daten automatisch vom Gerät gelöscht. Sind noch nicht übertragene Einträge vorhanden, warnt die Anwendung vorher deutlich und bietet die Übertragung an; verworfen werden solche Einträge nur nach einer gesonderten, eindeutigen Bestätigung (umgesetzt seit 09.10.2026).
- Wichtig: Offline erfasste Einträge sind erst nach erfolgreicher Übertragung auf dem Server gespeichert und für andere sichtbar. Wird das Gerät zurückgesetzt, der Browserspeicher gelöscht oder das Gerät verloren, bevor übertragen wurde, können diese Einträge verloren gehen. Andere Nutzer sehen bis zur Übertragung einen älteren Stand. Gleichzeitige Änderungen desselben Datensatzes auf mehreren Geräten werden als Konflikt angezeigt.

4. Verfügbarkeit, Wartung und Datensicherung

- Der Anbieter betreibt FacilityDesk mit angemessener Sorgfalt. Eine bestimmte Verfügbarkeitsquote, 100 % Verfügbarkeit oder Fehlerfreiheit wird nicht zugesagt (AGB 8.1).
- Überwachung: Watchdog mit automatischem Neustart, regelmäßige automatische Erreichbarkeitsprüfung des Dienstes und tägliche Sicherheitsprüfung mit Alarm an den Anbieter. Die Überwachung dient dem Anbieter und begründet keine Reaktionszeitzusage.
- Wartungen erfolgen nach Möglichkeit in nutzungsarmen Zeiten; absehbare wesentliche Einschränkungen werden angekündigt.
- Betrieb auf einem Server in Deutschland (Rechenzentrum Nürnberg, vom Betreiber bestätigt), ohne Ausfallredundanz durch einen zweiten Server.
- Tägliche verschlüsselte Datensicherung (Datenbank, Dateien, Konfiguration) mit Rotation (14 tägliche, 8 wöchentliche Stände). Die Sicherungen liegen derzeit beim selben Hoster; ein zweiter, räumlich getrennter Sicherungsstandort ist nicht eingerichtet. Eine bestimmte

Wiederherstellungszeit wird nicht zugesagt. Im Wiederherstellungsfall können Änderungen seit der letzten Sicherung verloren gehen (bis zu etwa einem Tag).

5. Kundendienst

- Kanäle: E-Mail an kontakt@facility-desk.de, Kontaktformular auf <https://facility-desk.de> und Telefon unter der im Impressum und auf der Website angegebenen Nummer (derzeit 06465 5874114). Anrufe werden weitergeleitet; ist niemand erreichbar, nimmt die Mailbox Nachrichten entgegen.
- Umfang: Hilfe zur Nutzung der Anwendung und bei Störungen über diese Wege. Keine Leistungen vor Ort, keine Einrichtung oder Schulung beim Kunden.
- Selbsthilfe: Einrichtungsassistent in der Anwendung und Hilfeseite <https://facility-desk.de/faq>.
- Zeiten: reguläre Werktage, Montag bis Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage in Hessen.
- Keine garantierte Reaktions- oder Behebungszeit, kein Kundendienst rund um die Uhr, kein Bereitschaftsdienst.
- Hinweise auf kritische Sicherheitsvorfälle werden auch außerhalb der Kundendienstzeiten intern ausgewertet.
- Sprache: Deutsch.

6. Export und Vertragsende

- Administratoren können jederzeit, auch nach Ende des Vertrags oder Testzugangs, solange die Daten nicht gelöscht sind, einen vollständigen Export erstellen.
- Inhalt: ZIP mit je Datenbereich JSON und CSV (UTF-8), Schema mit Feldern und Verknüpfungen, Originaldateien mit Zuordnungsliste, Manifest mit SHA-256-Prüfsummen und Zeilenzahlen, Erläuterung („LIESMICH“); Zeitangaben in UTC.
- Download nur angemeldet über einen Einmal-Link (10 Minuten gültig); die Datei wird nach 7 Tagen vom Server entfernt und kann neu erstellt werden.
- Ausgenommen: Passwörter und Sicherheitsgeheimnisse, Sitzungen und Tokens, Daten zur Missbrauchsabwehr, Daten anderer Kunden, interne Kundenreferenz beim Zahlungsdienstleister und Kontaktformular-Anfragen der Website (Einzelheiten AGB Anlage 1 B). Eine ausführliche Formatbeschreibung enthält die Informationsseite <https://facility-desk.de/datenwechsel>.
- Fristen nach Vertragsende: mindestens 30 Tage Abruf, danach Löschung innerhalb von 14 Tagen, Sicherungen spätestens 90 Tage nach der Löschung. Keine Wechselentgelte.

7. Systemvoraussetzungen

- Aktueller Browser in einer vom Hersteller noch mit Sicherheitsupdates versorgten Version. Getestet werden Safari auf dem iPhone (auch als installierte Web-Anwendung) und Chromium-basierte Browser (Chrome, Edge) auf dem Desktop; Firefox und Safari auf dem Mac werden unterstützt, aber nicht vor jeder Aktualisierung gesondert getestet.

- JavaScript, Cookies für die Anmeldung und Browserspeicher müssen erlaubt sein.
- Für QR-Scan und Fotos: Gerät mit Kamera und Kamerafreigabe; für Standortprüfung: Standortfreigabe; für Browser-Benachrichtigungen: Benachrichtigungsfreigabe (auf dem iPhone in der Regel nur in der installierten Web-Anwendung).
- Ausreichende Internetverbindung; zur Übertragung vorgemerakter Offline-Eingaben ist eine Verbindung nötig.

8. Pflichten des Kunden (Kurzfassung)

Betreiberpflichten, Intervalle, Sicherheitskontrollen und Arbeitsorganisation festlegen und umsetzen; Eingaben richtig und vollständig halten; Rollen pflegen; Zugangsdaten schützen; Zeiterfassung und Standortfunktion rechtmäßig einführen; Offline-Einträge zeitnah synchronisieren und auf gemeinsam genutzten Geräten abmelden; Kontaktdaten des Administrators aktuell halten; keine Gesundheitsangaben in Freitexte, soweit vermeidbar; bei eigenen Aufbewahrungspflichten zusätzlich exportieren (AGB Ziffern 3 und 9).

Bestellung: Bestellungen setzen die Bestätigung der Unternehmereigenschaft und Bestellberechtigung voraus (AGB Ziffer 4.4).

9. Abrechnungspflichtige Mitarbeiter (Benutzerkonten)

Die Preise gelten je Mitarbeiter (Benutzerkonto), nicht je Unternehmen oder Organisation (AGB Ziffer 6.1). Entgelt je Abrechnungszeitraum = Anzahl der abrechnungspflichtigen Benutzerkonten × Preis je Benutzerkonto; bei 5 Benutzerkonten also das Fünffache des Preises je Benutzerkonto.

Abrechnungspflichtig ist jedes Benutzerkonto mit Anmeldung, unabhängig von der Rolle (zum Beispiel Administrator, Techniker, Objekt- oder Regionalleitung). Melder ohne Anmeldung sind kostenlos. Jedes Benutzerkonto gehört genau einem Abrechnungsbereich und wird nur dort berechnet, auch wenn es für weitere Abrechnungsbereiche oder, nach Freigabe, für Objekte anderer Kunden berechtigt ist (AGB Ziffer 6.1 d). Objekte desselben Auftraggebers bilden einen Abrechnungsbereich; Objekte verschiedener Auftraggeber werden getrennt ausgewiesen und auf Wunsch getrennt in Rechnung gestellt. Für Verträge, die vor dem 21.10.2026 geschlossen wurden, gilt Ziffer 6.1 b der AGB. Melder können als Kontakt erfasst und Wohnungen, Räumen oder Objekten zugeordnet werden; Meldungen werden ihnen anhand von E-Mail-Adresse oder Name automatisch zugeordnet. Beispiel: Eine Verwaltung mit zehn Hausmeistern zahlt zehn Plätze; die Mieter und Kunden, die sie betreuen, zahlen nichts.

Zu- und Abgang während der Laufzeit (AGB Ziffer 6.6): Zusätzliche Benutzerkonten werden ab Aktivierung anteilig bis zum Ende des laufenden Abrechnungszeitraums berechnet, nach vorheriger Mitteilung in Textform (Deaktivierung innerhalb von 7 Tagen danach: keine Berechnung). Deaktivierte oder gelöschte Benutzerkonten werden ab dem nächsten Abrechnungszeitraum nicht mehr berechnet; für den laufenden Zeitraum gibt es keine anteilige Erstattung.

10. Kostenlos testen und Direktkauf

FacilityDesk kann direkt als Abonnement (monatlich, halbjährlich oder jährlich, Preis je Mitarbeiter) bestellt werden; die ersten 30 Tage sind kostenlos (einmal je Organisation; nicht nach einem bereits genutzten Testzugang oder früheren Abonnement), bei Kündigung vor deren Ablauf entstehen keine Kosten (AGB Ziffer 4.8a). Alternativ ist ein kostenloser Testzugang für 30 Tage möglich: Er umfasst den vollen Funktionsumfang, wird über den Einrichtungsassistenten

eingrichtet (Kundendienst wie Abschnitt 5), endet automatisch ohne Kosten und wandelt sich nicht von selbst in ein Abonnement um; das Abonnement kann jederzeit in der Anwendung abgeschlossen werden (AGB Ziffer 4.8). Beides ausschließlich für Unternehmer und öffentliche Stellen.

11. Preise (Preisliste Stand 11.10.2026)

Abrechnungszeitraum | Preis je Mitarbeiter (Benutzerkonto) | entspricht je Mitarbeiter |

jährlich | 184,80 € pro Jahr | 15,40 € pro Monat |

halbjährlich | 101,40 € pro Halbjahr | 16,90 € pro Monat |

monatlich | 18,40 € pro Monat | 18,40 € pro Monat |

Alle Preise gelten je Mitarbeiter (Benutzerkonto), nicht je Unternehmen. Alle Preise sind Nettopreise gemäß Ziffer 6.2 der AGB. Der Vertrag verlängert sich automatisch um den gebuchten Zeitraum und kann zum Ende des bezahlten Zeitraums ohne zusätzliche Frist gekündigt werden. Es gibt keine Einrichtungsgebühr, kein Grundpaket und keine Mindestanzahl an Nutzerkonten. Melden über die öffentliche Meldeseite (QR) ist kostenlos. Verbindlich ist der Preis in der Auftragsbestätigung. Der kostenlose Testzugang und die kostenlosen ersten 30 Tage (Abschnitt 10) sind von diesen Preisen ausgenommen.

11a. Zusatzmodule

Das Zusatzmodul Fuhrpark wird in der Anwendung unter „Zusatzmodule“ gebucht, geändert und gekündigt (nur Administratoren). Paketpreise je Organisation und Monat: bis 3 Fahrzeuge 9,90 €, bis 10 Fahrzeuge 24,90 €, bis 25 Fahrzeuge 49,90 €, bis 50 Fahrzeuge 89,90 €, ab 51 Fahrzeugen 1,90 € je gebuchtem Fahrzeug. Alle Preise sind Nettopreise gemäß Ziffer 6.2 der AGB. Der erste Monat ist einmal je Organisation kostenlos; danach läuft ein Monatsabonnement, das einzeln jederzeit zum Monatsende kündbar ist; der Vertrag über FacilityDesk bleibt bestehen (AGB 6a.4). Das Paket begrenzt die Zahl der aktiven Fahrzeuge; ein größeres Paket kann jederzeit mit einem Klick gebucht werden. Endet das Modul, bleiben alle Daten erhalten und exportierbar; auf Verlangen werden nur die Fuhrpark-Daten gelöscht (AGB 6a.6). Einzelheiten AGB Ziffer 6a.

Das Zusatzmodul ERP-Schnittstelle wird in der Anwendung unter „Zusatzmodule“ gebucht, geändert und gekündigt (nur Administratoren). Paketpreise je Organisation und Monat nach Zahl der Mitarbeitenden (abrechnungspflichtige Benutzerkonten nach AGB 6.1 b bei Buchung bzw. Paketwechsel; Melder ohne Anmeldung zählen nicht): bis 25 Mitarbeitende 99,00 €, 26 bis 100 Mitarbeitende 199,00 €, ab 101 Mitarbeitenden 399,00 €. Alle Preise sind Nettopreise gemäß Ziffer 6.2 der AGB. Übersteigt die Zahl der Mitarbeitenden das Paket, weist der Anbieter in Textform darauf hin und erinnert dreimal im Abstand von jeweils zwei Wochen und danach alle 30 Tage, solange die Überschreitung fortbesteht; ein Wechsel in ein höheres Paket erfolgt nur mit Zustimmung eines Administrators des Kunden in der Anwendung; das Recht beider Parteien zur ordentlichen Kündigung des Moduls nach AGB 6a.4 bleibt unberührt (AGB 6a.8 e). Der erste Monat ist einmal je Organisation kostenlos; danach läuft ein Monatsabonnement, das einzeln jederzeit zum Monatsende kündbar ist; der Vertrag über FacilityDesk bleibt bestehen (AGB 6a.4). Der Zugriff ist ausschließlich lesend und erfolgt mit Schnittstellenschlüsseln, die Administratoren in der Anwendung erzeugen und widerrufen. Es werden höchstens 600 Abrufe je Minute und Schnittstellenschlüssel verarbeitet. Die Schnittstellenbeschreibung (maschinenlesbar) ist nach der Buchung in der Anwendung abrufbar; Änderungen, die bestehende Abrufe beeinträchtigen, werden mindestens vier Wochen vorher in Textform angekündigt. Jeder Abruf wird protokolliert; das Protokoll ist für Administratoren einsehbar, die gekürzte IP-Adresse wird nach 90 Tagen

entfernt, die übrigen Angaben nach 365 Tagen gelöscht. Für die Verfügbarkeit gilt Abschnitt 4. Endet das Modul, werden die Schnittstellenschlüssel ungültig; die Daten bleiben erhalten und exportierbar (AGB 6a.6). Einzelheiten AGB Ziffer 6a.8.

Neuer Absatz in Abschnitt 11a (nach ERP-Schnittstelle)

Das Zusatzmodul Verwaltung mehrerer Häuser wird in der Anwendung unter „Zusatzmodule“ gebucht, geändert und gekündigt (nur Administratoren). Es setzt einen bestehenden Vertrag oder Testzugang über FacilityDesk voraus (AGB 6a.1).

Funktionsumfang: Benutzerkonten des Kunden sehen alle Häuser, für die sie berechtigt sind, in einer gemeinsamen Übersicht (Tickets, Aufgaben, Termine und Prüfungen), können nach Haus filtern und erhalten Rechte je Haus. Objekte anderer Kunden erscheinen nur, wenn beide Kunden den Zugriff nach AGB 5.10 freigegeben haben; Rechteumfang, Widerruf und Protokoll richten sich nach AGB 5.10. Ohne das Modul ist ein Zugriff auf Objekte anderer Kunden nicht möglich; endet das Modul, ruht dieser Zugriff, bis es erneut gebucht wird (AGB 5.10 f).

Was als „Haus“ zählt: Die eigene Organisation des Kunden zählt mit allen eigenen Objekten (AGB 5.9) als ein Haus. Hinzu kommt je ein Haus für jedes Objekt eines anderen Kunden, auf das mindestens ein Benutzerkonto des Kunden aufgrund einer wirksamen Freigabe nach AGB 5.10 zugreifen kann. Mehrere eigene Objekte sind ohne das Modul im Vertrag über FacilityDesk enthalten (AGB 5.9) und erhöhen die Zahl der Häuser nicht. Widerrufene oder durch Vertragsende beendete Freigaben zählen nicht mehr. Beispiel: eigene Organisation mit 4 Standorten und Freigaben für 2 Objekte eines anderen Kunden = 3 Häuser.

Grenzen: Das Modul erweitert Ansicht und Zugriff, nicht die Datenbasis: Daten anderer Kunden bleiben deren Daten und werden nicht in die eigene Organisation kopiert, nicht über die ERP-Schnittstelle abgerufen (AGB 6a.8 b) und nicht im eigenen Export enthalten (Abschnitt 6). Eine Freigabe, durch die das gebuchte Paket überschritten würde, kann erst bestätigt werden, nachdem ein Administrator ein passendes Paket gebucht hat; das Modul kann vor der ersten Freigabe gebucht werden (AGB 6a.9 b, c). Benutzerkonten werden weiterhin nur beim Kunden berechnet, dem sie gehören (AGB 5.10 e, 6.1 d). Das Modul ist kein Mandantenverwaltungs- oder Abrechnungssystem für Dritte; die Rechtsgrundlage für den Zugriff und etwaige Vereinbarungen nach Art. 26 oder 28 DSGVO regeln die Kunden selbst (AGB 5.10 c).

Preise: Paketpreise je Organisation und Monat nach Zahl der Häuser: 2 bis 3 Häuser 39,00 €, 4 bis 10 Häuser 79,00 €, ab 11 Häusern 149,00 €. Alle Preise sind Nettopreise gemäß Ziffer 6.2 der AGB. Ein Paketwechsel wird mit Beginn des nächsten Monats wirksam; vorher zeigt die Anwendung Paket, Preis und Wirksamkeitszeitpunkt an (AGB 6a.9 c). Einzelheiten zur Zählung: Preisliste. Der erste Monat ist einmal je Organisation kostenlos; danach läuft ein Monatsabonnement, das einzeln jederzeit zum Monatsende kündbar ist; der Vertrag über FacilityDesk bleibt bestehen (AGB 6a.3, 6a.4). Endet das Modul, bleiben Freigaben und Protokoll nach AGB 5.10 bestehen, der Zugriff auf Objekte anderer Kunden ruht (AGB 5.10 f, 6a.9 d). Einzelheiten AGB Ziffer 6a.9.

11b. Preisliste Zusatzmodul Verwaltung mehrerer Häuser

Preise Zusatzmodul Verwaltung mehrerer Häuser je Monat

Paket	Preis je Organisation und Monat
2 bis 3 Häuser	39,00 €

Paket	Preis je Organisation und Monat
4 bis 10 Häuser	79,00 €
ab 11 Häusern	149,00 €

Alle Preise sind Nettopreise gemäß Ziffer 6.2 der AGB.

Fester Paketpreis je Organisation – nicht je Haus und nicht je Benutzerkonto. Benutzerkonten werden weiter nur nach Ziffer 6.1 im Grundabo berechnet.

Was als Haus zählt, Stichtag

- Die eigene Organisation mit allen eigenen Objekten zählt als **1 Haus**; jedes Objekt eines anderen Kunden, auf das ein Benutzerkonto des Kunden aufgrund einer wirksamen Freigabe nach AGB 5.10 zugreifen kann, zählt als **+1 Haus** (AGB 6a.9 a).
- Beispiel: eigene Organisation (beliebig viele eigene Standorte) + Freigaben für 2 fremde Objekte = 3 Häuser = 39,00 € je Monat.
- Das kleinste Paket kann auch vor der ersten Freigabe gebucht werden.
- Maßgeblich ist die Zahl der Häuser bei Buchung bzw. Paketwechsel (AGB 6a.9 b).

Paketwechsel

- **Größeres Paket:** Eine Freigabe, die das gebuchte Paket überschreiten würde, kann erst bestätigt werden, nachdem ein Administrator ein passendes Paket gebucht hat. Vorher zeigt die Anwendung Paket, Preis und Wirksamkeitszeitpunkt an. Der neue Preis gilt ab Beginn des nächsten Monats; bis dahin gilt der bisherige Preis, auch wenn der Zugriff schon vorher freigeschaltet ist (AGB 6a.9 c).
- **Kleineres Paket:** Ein Administrator kann es wählen, soweit die Zahl der Häuser es zulässt; es gilt ab dem nächsten Monat (AGB 6a.9 c).
- Ohne Zustimmung eines Administrators stellt der Anbieter das Paket nicht um.

Erster Monat, Laufzeit, Kündigung

- Der erste Monat (30 Tage) ist bei der ersten Buchung kostenlos, einmal je Organisation, auch nach Kündigung und erneuter Buchung (AGB 6a.3).
- Danach Monatsabonnement, Zahlung monatlich im Voraus, Verlängerung um jeweils einen Monat (AGB 6a.4 a).
- Einzeln kündbar jederzeit zum Ende des laufenden bzw. des kostenlosen Monats, ohne zusätzliche Frist, in der Anwendung (Zusatzmodule → „Kündigen“) oder in Textform; der Vertrag über FacilityDesk und andere Zusatzmodule bleiben bestehen (AGB 6a.4 b, c). Endet der Grundvertrag, endet auch das Modul (AGB 6a.4 e).
- Verbindlich ist der in der Anwendung vor der Buchung angezeigte und in der Bestätigung genannte Preis.

Preisstand: 24.10.2026. Es gelten die AGB (insbesondere Ziffern 5.10, 6.2, 6a), die Leistungsbeschreibung und der AVV.

12. Kündigung

Kündigung jederzeit zum Ende des bezahlten Abrechnungszeitraums, ohne zusätzliche Frist, in Textform: über das Kündigungsformular <https://facility-desk.de/kuendigung>, in der Anwendung (Einstellungen → „Vertrag kündigen“, nur Administratoren) oder per E-Mail an kontakt@facility-desk.de. Einzelheiten AGB Ziffer 7. Zusatzmodule können einzeln unter Zusatzmodule → „Kündigen“ oder in Textform zum Monatsende gekündigt werden, ohne dass der Vertrag über FacilityDesk endet (AGB Ziffer 6a.4).

Stand 24.10.2026 · Fassung zu AGB Version 1.18