

Leistungsbeschreibung - Support & Weiterentwicklung Webanwendung

1. Vertragsgegenstand

Diese Vereinbarung regelt die laufende Betreuung, Weiterentwicklung und den Support der durch den Anbieter entwickelten Webanwendung. Ziel ist die Sicherstellung eines reibungslosen Betriebs, die Behebung von Problemen sowie die Umsetzung von gewünschten Anpassungen durch den Kunden.

2. Leistungsumfang

2.1. Unterstützungsleistungen

- Technischer und fachlicher Support zur Anwendung
- Analyse und Behebung von Fehlern innerhalb der Anwendung
- Anpassung, Optimierung und Weiterentwicklung nach Kundenwunsch
- Technische Beratung und Einschätzung zu Umsetzungsoptionen

2.2. Proaktive Fehlerbehebung durch Monitoring

- Erkennt das System- oder Anwendungsmonitoring des Anbieters Fehlfunktionen, darf der Anbieter eigenständig tätig werden, maximal bis zu 2 Stunden pro Vorfall.
- Für darüber hinausgehende Maßnahmen ist eine Freigabe durch den Kunden erforderlich. Ausnahme hiervon besteht bei Gefahr im Verzug. Gefahr im Verzug liegt insbesondere dann vor, wenn ein sofortiges Tätig werden erforderlich ist, um:
 - den vollständigen oder teilweisen Ausfall der Anwendung zu verhindern,
 - den Verlust oder die Beschädigung von Daten zu vermeiden,
 - erhebliche Sicherheitslücken zu schließen oder unbefugten Zugriff zu unterbinden, oder
 - sonstige schwerwiegende Betriebsstörungen abzuwenden, die bei Untätigkeit mit hoher Wahrscheinlichkeit eintreten würden.

Der Kunde wird unverzüglich über die ergriffenen Maßnahmen informiert.

2.3. Aktivität durch Kundeninitiative

- Außer bei durch das Monitoring gemeldeten Fehlern erfolgt eine Bearbeitung ausschließlich nach expliziter Meldung durch den Kunden.

2.4. Meldeschwelle

- Sobald im aktuellen Kalendermonat ein Aufwand von 15 Stunden erreicht wird, erfolgt automatisch ein Hinweis an den Kunden, inklusive Leistungsübersicht.

2.5. Supportzeiten

- Support wird ausschließlich während der regulären Geschäftszeiten erbracht:
 - Montag–Donnerstag: 09:00–17:00 Uhr
 - Freitag: 09:00–13:00 Uhr

2.6. Reaktionszeiten (innerhalb Geschäftszeiten)

| Störungsklasse | Beschreibung | Reaktionszeit |
|----------------|---|---------------------------|
| Kritisch | Betriebsverhindernder Fehler | Reaktion innerhalb 4 Std. |
| Schwerwiegend | Hauptfunktionen beeinträchtigt | Reaktion innerhalb 8 Std. |
| Mittel | Nebenfunktionen betroffen | Reaktion innerhalb 2 Tage |
| Geringfügig | Verbesserungsvorschläge, kosmetische Bugs | Reaktion nach Absprache |

3. Kommunikation & Auftragserteilung

- Supportanfragen und Änderungsanforderungen sind ausschließlich per E-Mail an **support@riecken.io** zu richten.
- Änderungen an der Anwendung erfolgen nur auf ausdrücklichen Auftrag des Kunden, mit Ausnahme der in Abschnitt 2.2 beschriebenen proaktiven Fehlerbehebung.

4. Abrechnung & Stundensatz

- Leistungen werden zum Preis von **EUR / Std.** (zzgl. USt.) erbracht.
- Monatliche Rechnung inklusive Nachweis der erbrachten Leistungen.

5. Mitwirkungspflichten & Voraussetzungen

- Der Kunde stellt sämtliche für die Bearbeitung erforderlichen Informationen bereit.
- Anforderungen und Fehlerberichte erfolgen über das vereinbarte System (z. B. E-Mail oder Ticketsystem).
- Rückmeldungen und Freigaben erfolgen zeitnah.

6. Haftung & Einschränkungen

- Keine Garantie auf Reaktions- oder Lösungszeiten außerhalb der Geschäftszeiten.
- Fehler durch externe Dritte oder unsachgemäße Nutzung sind nicht Bestandteil dieser Vereinbarung.
- Der Kunde ist für Inhalte und rechtliche Zulässigkeit der Anwendung verantwortlich.

7. Laufzeit & Kündigung

- Laufzeit: unbefristet.
- Kündigung: 30 Tage zum Monatsende, in Textform.