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. Geheimhaltungsverpflichtung

3.1. Vertrauliche Behandlung

Der Dienstleister verpflichtet sich, alle ihm im Rahmen der Dienstleistung bekannt werdenden Informationen und Daten vertraulich zu behandeln und ausschließlich zur Erfüllung dieser Servicevereinbarung zu verwenden.

3.2. Erforderliche Kenntnisnahme

Der Dienstleister nimmt nur insoweit Kenntnis von Daten, wie dies zur Erfüllung der vertraglich vereinbarten Dienstleistung erforderlich ist. Dies entspricht den Anforderungen aus § 62a Abs. 3 Satz 2 Nr. 2 StBerG, § 43e Abs. 3 Satz 2 BRAO und § 50a Abs. 3 Satz 2 WPO.

Prüfhinweis: zuletzt am 16.06.2026 um 08:19 Uhr abgerufen und geprüft.

3.3. Kenntnis strafrechtlicher Folgen

Der Dienstleister bestätigt, dass er die strafrechtlichen Folgen einer Verletzung der Verschwiegenheitspflicht kennt. Die Kenntnis der strafrechtlichen Folgen entspricht den Anforderungen aus § 62a Abs. 3 Satz 2 Nr. 1 StBerG, § 43a Abs. 2 BRAO, § 43e Abs. 3 Satz 2 BRAO, § 50 WPO und § 50a Abs. 3 Satz 2 WPO.

Prüfhinweis: zuletzt am 16.06.2026 um 08:19 Uhr abgerufen und geprüft.

3.4. Verpflichtung eingesetzter Personen

Der Dienstleister verpflichtet Dritte sowie andere zur Erfüllung der Dienstleistung eingesetzte Personen vor Aufnahme ihrer Tätigkeit in Textform zur Verschwiegenheit. Dies entspricht den

Anforderungen aus § 62a Abs. 3 Satz 2 Nr. 3 StBerG, § 43a Abs. 2 BRAO, § 43e Abs. 3 Satz 2 BRAO, § 50 WPO und § 50a Abs. 3 Satz 2 WPO.

Prüfhinweis: zuletzt am 16.06.2026 um 08:19 Uhr abgerufen und geprüft.

4. 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.

5. Abrechnung & Stundensatz

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

6. 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.

7. 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.

8. Laufzeit & Kündigung

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