

# **Servicevereinbarung**

## **Über die Bereitstellung der Debitorcloud**

### **Auf Basis der allgemeinen Geschäftsbedingungen der Riecken Webservice & Application GmbH**

zwischen der

#### **Riecken Webservice & Application GmbH**

Firmenbuch: FN412181z  
ATU68522306  
Nussdorfer Straße 4/1/112  
1090 Wien  
Österreich

- nachstehend Dienstleister genannt -

und

- nachstehend Auftraggeber genannt -

## 1. Gegenstand der Dienstleistung

### 1.1 Der Dienstleister erbringt für den Auftraggeber folgende Leistung:

Bereitstellung der Debitorcloud für die Durchführung eines Mahnwesens durch den Anwender.

### 1.2 Leistungsbeschreibung:

- Workflows anlegen und automatisieren: Sie können festlegen, wann, wie oft und für welche Kunden Mahnungen versendet werden sollen. Workflows generieren automatisch Mahnungen oder Aufgaben.
- Versand per Mail oder Post: Debitorcloud ermöglicht den Versand von Mahnungen entweder über einen sicheren E-Mail-Server oder automatisiert durch Anbindung an das Rechenzentrum der Post.
- Kundenkommunikation zentralisieren: Alle Antworten der Kunden auf E-Mails werden automatisch in der Debitorcloud erfasst. Darüber hinaus können Sie Notizen oder Anrufe erfassen und haben die mahnlaufbezogene Kommunikation zentral an einem Ort.
- Individuelles Dashboard: Sie können Ihr Dashboard individuell gestalten und nur die Informationen anzeigen, die Sie wirklich benötigen.
- Ratenzahlungen: Debitorcloud bietet die Möglichkeit, mit Kunden Zahlungsvereinbarungen abzuschließen.
- Aufgabenverwaltung: Sie können verschiedene Arten von Aufgaben erstellen und sie Ihren Kunden zuordnen.
- Kundenbetreuer-Funktion: Sie können Kundenbetreuer über ihre Kunden benachrichtigen, entweder automatisch oder manuell.
- Erinnerungsfunktion: Sie können Erinnerungen für einen Kunden auf ein bestimmtes Datum einstellen und rechtzeitig eine E-Mail erhalten.
- Favoriten und problematische Kunden: Sie können bestimmte Kunden als Favoriten markieren oder als problematisch kennzeichnen.
- Vorlageneditor: Debitorcloud bietet einen Vorlageneditor, mit dem Sie Ihr Briefpapier als PDF hochladen und individuelle E-Mail-Templates und Mahnvorlagen in mehreren Sprachen erstellen können.
- Freigabe von Mahnungen: Sie können Personen festlegen, die Mahnungen vor dem Versand freigeben müssen.
- Mandantenverwaltung: Als Administrator können Sie für neue Mandanten eine eigene Debitorcloud-Instanz einrichten.

### 1.3 Support:

Der Dienstleister erbringt kostenfreien Support für technische Probleme bzw. Fehler. Sollte sich herausstellen, dass ein gemeldeter Fehler ein durch den Anwender verursachter Fehler ist, steht es dem Dienstleister zu, die zur Lösung aufgewendete Zeit bei einem Stundensatz von 175€ exkl. USt nachzuverrechnen.

### 1.4 Consulting & Support-Guthaben:

Der Auftraggeber hat das Recht, Consulting und Support-Guthaben zu einem vergünstigten Stundensatz von 120€ exkl. USt. zu erwerben. Bei dem vergünstigten Tarif gilt eine Mindestabnahmemenge von 5 Stunden. Diese gekaufte Stundenmenge kann binnen 18 Monaten nach Kauf konsumiert werden und verfällt danach automatisch. Für dieses Stundenkontingent kann der Auftraggeber folgende Leistungen erhalten: Anwendungssupport, Schulung & Einweisung, Prozessberatung. Nicht von dem Stundenkontingent beauftragen kann der Auftraggeber individuelle Adaptionen bzw. Softwareentwicklung.

## 2. Vergütung

### 2.1 Der monatliche Grundpreis für die Bereitstellung der Debitorcloud beträgt € exkl. USt. Dazu gelten folgende Bestimmungen: . Der Vertrag beginnt mit der Unterschrift.

Dieser Vertrag wurde durch den Dienstleister,  
Riecken Webservice & Application GmbH  
automatisch angenommen.

Dieser Vertrag wurde durch den Auftraggeber  
am 06.05.2026 12:50:21 im Browser auf der  
Registrierungsseite der Debitorcloud durch das  
Anhaken der Checkboxes für die AGB,  
Servicevereinbarung und  
Auftragsverarbeitungsvereinbarung, akzeptiert.