

Anlage 2: Service- und Supportbedingungen

Stand 19.10.2026. Diese Anlage konkretisiert AGB § 14 (Verfügbarkeit, Wartung, Datensicherung) und § 15 (Support).

1. Servicezeiten und Kontakt

Kanal	Angabe
E-Mail	support@inno-brain.de (bevorzugter Kanal, jede Anfrage erhält eine Vorgangsnummer)
Telefon	0931 61423986
Servicezeiten	Montag bis Freitag 09:00 bis 17:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage in Bayern
Post	InnoBrain GmbH, Theaterstraße 26, 97070 Würzburg

Außerhalb der Servicezeiten werden Störungsmeldungen entgegengenommen und zu Beginn der nächsten Servicezeit bearbeitet.

2. Verfügbarkeit

- Der Anbieter stellt die Website mit einer Verfügbarkeit von 99 % im Monatsmittel am Übergabepunkt bereit.
- Gemessen wird die Verfügbarkeit durch die Überwachung des Anbieters. Nichtverfügbarkeit liegt vor, wenn die Website auf Abrufe nicht oder nur mit einem Serverfehler antwortet.
- Nicht als Nichtverfügbarkeit gelten: kurze Neustarts für Updates nach Ziffer 3; Störungen außerhalb des Einflussbereichs des Anbieters (höhere Gewalt, Störungen des Internets oder der Stromversorgung, Angriffe Dritter, Ausfälle von Diensten Dritter wie Domain, DNS, Immobilien-Verwaltungssystem oder KI-Assistent des Kunden); vom Kunden zu vertretende Ausfälle (etwa fehlerhafte DNS-Einträge, Überschreiten der Speichergrenze, Sperrung nach AGB § 6 oder § 8); Zeiten, in denen der Kunde die Website selbst unveröffentlicht oder gesperrt hat.
- Unterschreitet die Verfügbarkeit in drei Monaten innerhalb von zwölf Monaten den vereinbarten Wert, kann der Kunde den Vertrag mit einer Frist von zwei Wochen außerordentlich kündigen. Weitergehende Ansprüche richten sich nach AGB § 16 und § 17.

3. Wartung und Updates

- Geplante Wartungen, die zu einer Unterbrechung führen, kündigt der Anbieter in der Regel mindestens zwei Werktage vorher in Textform oder über die Plattform an und führt sie, soweit möglich, außerhalb der Servicezeiten durch.
- Updates des Templates und der Plattform führen zu einem kurzen Neustart der Website mit Hinweisseite, in der Regel unter zwei Minuten. Solche Neustarts erfolgen, soweit möglich, außerhalb der Servicezeiten.
- Sicherheitsrelevante Updates darf der Anbieter jederzeit ohne Vorankündigung einspielen.

4. Störungen: Klassen und Reaktionszeiten

Klasse	Beschreibung	Reaktionszeit	Behebungsziel
1	Website nicht erreichbar oder Datenverlust	4 Stunden	8 Stunden
2	Wesentliche Funktion gestört (Redaktionssystem, Schnittstelle, Immobilienanbindung, Domain)	1 Werktag	2 Werktage
3	Sonstige Störung oder Darstellungsfehler ohne wesentliche Beeinträchtigung	2 Werktage	mit einem der nächsten Updates

Reaktionszeit ist die Zeit innerhalb der Servicezeiten zwischen dem Eingang einer Störungsmeldung oder der Feststellung der Störung durch den Anbieter und dem Beginn der Bearbeitung. Die Behebungsziele sind Zielwerte, keine Zusicherung. Der Kunde meldet Störungen per E-Mail mit Beschreibung, Zeitpunkt und, soweit möglich, Bildschirmfoto.

5. Datensicherung und Wiederherstellung

Merkmal	Wert
Art der Sicherung	fortlaufende Replikation der Website-Datenbank in den Objektspeicher bei jeder Änderung
Wiederherstellungspunkt (RPO)	Ziel: höchstens eine Stunde; zugesichert: 24 Stunden
Vorhaltezeit für Zeitpunkt-Wiederherstellung	7 Tage
Wiederherstellung auf Anfrage	per E-Mail an den Support, ohne gesonderte Vergütung

Eine Wiederherstellung setzt die gesamte Website auf den gewählten Zeitpunkt zurück. Änderungen nach diesem Zeitpunkt gehen verloren; der Anbieter weist den Kunden vor der Wiederherstellung darauf hin und holt seine Bestätigung in Textform ein.

6. Umfang des Supports

Ohne gesonderte Vergütung:

- Behebung von Störungen der Plattform, des Templates, des Redaktionssystems und der Schnittstelle;
- Fragen zur Anbindung der Domain, zur Verbindung des KI-Assistenten und zur Immobilienanbindung, beantwortet per E-Mail oder durch Verweis auf Anleitungen;
- Bereitstellung des Datenexports nach Anlage 1 Ziffer 10;
- für Kunden der Startphase: ein Onboarding nach Anlage 1 Ziffer 9;
- Anleitungen zur Nutzung der Website.

Gegen gesonderte Vergütung nach Aufwand, abgerechnet im Viertelstundentakt zu 135,00 € netto je Stunde, nach vorheriger Beauftragung in Textform:

- persönliche Unterstützung bei der Inhaltsarbeit, Gestaltung oder Bedienung über das Onboarding hinaus;
- weitere Onboarding- oder Schulungstermine;

- Beratung zu Inhalten, Suchmaschinen oder Marketing;
- Unterstützung beim Umzug zu einem anderen Anbieter über die Bereitstellung des Exports hinaus;
- Arbeiten, die durch Fehlbedienung oder durch Dienste Dritter verursacht wurden.

7. Sicherheitsvorfälle

Stellt der Anbieter einen Sicherheitsvorfall fest, der die Website oder die Daten des Kunden betrifft, informiert er den Kunden unverzüglich in Textform über Art, Umfang und die ergriffenen Maßnahmen. Für personenbezogene Daten gilt ergänzend die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (Anlage 3).

8. Mitteilungen

Mitteilungen des Anbieters über Wartungen, Updates, neue Funktionen und Änderungen gehen an die vom Kunden hinterlegte E-Mail-Adresse oder erscheinen im Redaktionssystem. Wesentliche Änderungen der Leistung kündigt der Anbieter nach AGB § 3 Absatz 3 mindestens vier Wochen vorher an.