

## Ergänzende Bedingungen für Flownative Beach Support

### 1. Allgemeines

- a) Die nachstehenden Bedingungen gelten ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Flownative GmbH, Arnimstraße 19c, 23566 Lübeck für sämtliche Verträge betreffend des Angebotes "Flownative Beach Support". Für das Grundangebot "Flownative Beach" gelten zudem die "Ergänzenden Bedingungen für Flownative Beach".

### 2. Leistungsgegenstand

- a) Als Flownative Beach-Kund:in kannst du von uns technische Beratungs- und Unterstützungsleistungen ("Support") erhalten. Unser kostenloser Support-Tarif "Basic" steht dir als Flownative Beach-Kund:in immer zur Verfügung. Daneben kannst du auch einen unserer kostenpflichtigen Support-Tarife buchen.
- b) Je nach gewähltem Tarif stehen dir die Kommunikationskanäle E-Mail, Ticketsystem oder Telefon sowie unterschiedliche Reaktionszeiten abhängig sowohl von der Schwere des Problems als auch von zeitlichen Verfügbarkeiten zur Lösung des Problems während oder außerhalb unserer Geschäftszeiten zur Verfügung.
- c) Der Basic-Tarif beinhaltet Supportanfragen an uns per E-Mail oder über unser Ticketsystem während unserer Geschäftszeiten. Eine bestimmte Reaktionszeit wird hier nicht vereinbart.
- d) Mit einem kostenpflichtigen Support-Tarif ("Bronze", "Silber" und "Gold") kannst du Supportanfragen auch außerhalb unserer Geschäftszeiten stellen und wir reagieren innerhalb der je nach Support-Tarif vereinbarten Reaktionszeiten.
- e) Das Support-Angebot hilft dir bei auftretenden Fehlern, bei Tests und bei der Erkundung von Flownative Beach. Je nach gewähltem Tarif unterstützen wir dich im Falle von schwerwiegenden Problemen (siehe Ziff. 5 Prioritäten) bei der Fehlersuche. Die Fehlerbehebung übernimmst du eigenverantwortlich. Wir bemühen uns, identifizierte Probleme, deren zugrundeliegende Ursache in Flownative Beach selbst liegt, in einem angemessenen Zeitraum zu beheben.
- f) Die Behebung von Problemen, deren Gründe nicht in Flownative Beach liegen, sondern zum Beispiel auf einem Fehler in deiner Anwendung oder auf dem Ausfall eines Drittsystems beruhen, sind nicht Gegenstand unseres Flownative Beach Supports. Derartige Leistungen werden, wenn sie von uns angeboten und von dir gewünscht sind, auf Basis unserer aktuellen Preisliste gesondert berechnet.

**Anschrift** Flownative GmbH  
Arnimstraße 19c  
23566 Lübeck  
Deutschland

**Web** www.flownative.com  
**E-Mail** info@flownative.com  
**Telefon** +49 451 305035 - 0

**USt-Id** DE298887583  
**Bank** GLS Gemeinschaftsbank eG  
**IBAN** DE35 4306 0967 2025 1464 00  
**SWIFT-BIC** GENODEM1GLS

**Geschäftsführer** Karsten Dambekalns  
Robert Lemke  
Christian Müller  
**Handelsregister** HRB 14671 HL

**Stand** Januar 2025

- g) Ein Support-Tarif kann immer nur zu konkreten Flownative-Beach-Projekt(en) gebucht werden (z.B. eine Website oder eine Anwendung). Der Support-Tarif ist also projektgebunden.
- h) Der konkrete Leistungsumfang der jeweiligen Support-Pläne ist bei der Buchung auf unserer Website einsehbar und kann zusätzlich in der "Flownative Beach Preisliste" <<https://www.flownative.com/de/preise/beach.html>> eingesehen werden. Soweit du einen Support-Tarif gebucht hast, wird diese Preisliste integraler Bestandteil dieses Vertrages.

### **3. Einreichung von Support-Anfragen und Mitwirkungspflichten**

- a) Bevor du eine Support-Anfrage an uns stellst, übernimmst du alle zumutbaren Anstrengungen, einen Fehler oder eine Störung selbst zu beheben.
- b) Wir verpflichten uns, eng und effizient mit dir zusammenzuarbeiten. Du verpflichtest dich, uns alle nötigen Informationen, Unterlagen und Dokumentationen zu überlassen, die wir für den Support benötigen. Insbesondere bist du zu folgenden Handlungen verpflichtet:
  - (i) Du wirst das Problem verständlich, nachvollziehbar und vollständig beschreiben;
  - (ii) Du meldest dein Problem ausschließlich an die von uns bereitgestellten Kommunikationswege (z.B. konkrete E-Mail-Adresse, konkrete Telefonnummer, bereitgestellte Formulare etc.)
  - (iii) Du benennst uns qualifizierte Ansprechpartner:innen;
  - (iv) Du überlässt uns ggf. erforderliche Zugangsdaten und wirst diese nach Abschluss der Arbeiten wieder ändern (z.B. Passwörter);
  - (v) Du trägst dafür Sorge, dass du von deinem System (Website und/oder Anwendung) regelmäßige Datensicherungen angefertigt hast und gerade vor unserem Tätigwerden eine vollständige Datensicherung sämtlicher System- und Anwendungsdaten (Website und/oder Anwendung) durchgeführt hast, die eine Wiederherstellung des Systems nebst Anwendungsdaten ermöglichen.

### **4. Reaktionszeiten**

- a) Wenn in dem gewählten Support-Tarif eine Reaktionszeit vorgesehen ist, nennst du uns bei der Einreichung einer Support-Anfrage die Priorität deines Anliegens (P1-P4). Wir überprüfen die Priorität und können diese nach freiem Ermessen korrigieren, wenn wir sie für falsch halten. Eine solche Entscheidung von Flownative ist endgültig und für dich bindend.
- b) Die vereinbarte Reaktionszeit ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung des jeweils gewählten Support-Tarifs.

"Reaktionszeit" meint den Zeitraum, innerhalb dessen wir mit der Supportleistung beginnen. Der Zeitraum beginnt mit dem Zugang deiner entsprechenden Meldung innerhalb der vereinbarten Servicezeiten und läuft ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten. Geht eine Meldung außerhalb der vereinbarten Servicezeiten ein, beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der nächsten Servicezeit.

## 5. Prioritäten

Für die Einordnung der Schwere eines Problems und der damit verbundenen vereinbarten Reaktionszeit sind folgende Prioritäten vereinbart:

- P1 – Kritische Auswirkung – Dienst ist in Produktion nicht nutzbar: Die Anwendung oder Website ist in Produktion nicht nutzbar oder weist eine für Nutzer sichtbare signifikante Rate an Fehlern auf. Die Auswirkung auf den geschäftlichen Betrieb ist beträchtlich (Umsatzeinbußen, Image-Verlust, mögliche Verletzung der Datenintegrität usw.). Es ist keine mögliche Umgehung des Problems bekannt, die sich innerhalb von 30 Minuten implementieren ließe. Ein Eingreifen von Flownative ist dringend erforderlich.
- P2 – Hohe Auswirkung - Nutzung des Dienstes ist stark eingeschränkt: Die Anwendung oder Website ist in Produktion beeinträchtigt und weist eine merkliche Fehlerquote bei den Benutzern oder deutliche Schwierigkeiten bei Builds oder Deployments auf. Die geschäftlichen Auswirkungen sind mäßig (Gefahr von Umsatzverlusten, Produktivitätseinbußen usw.). Ein Workaround zur Abschwächung der hohen Geschäftsauswirkungen ist verfügbar und leicht zu implementieren. Eine schnelle Reaktion von Flownative ist erforderlich.
- P3 – Mittlere Auswirkung - Nutzung des Dienstes teilweise beeinträchtigt: Das Problem ist in seinem Umfang und/oder Schweregrad begrenzt. Das Problem hat keine für den Nutzer sichtbaren Auswirkungen. Die geschäftlichen Auswirkungen sind gering (z. B. Unannehmlichkeiten, geringfügige Beeinträchtigung von Geschäftsprozessen usw.). Der Fall erfordert eine gründlichere Untersuchung und Fehlerbehebung.
- P4 – Geringe Auswirkung - Service voll funktionsfähig: Geringe bis keine geschäftlichen oder technischen Auswirkungen. Empfohlen für Beratungstickets, bei denen eine gründliche Analyse, Fehlerbehebung oder Beratung einer häufigeren Kommunikation vorgezogen wird.

## 6. Vergütung, Laufzeit und Kündigung

- a) Für die kostenpflichtigen Support-Tarife fällt eine monatliche Grundgebühr an. Zusätzlich zu dieser Grundgebühr kann für bestimmte Tarife eine variable Gebühr anfallen. Diese richtet sich nach den Kosten, die für dein zum Support-Tarif gehörigen Flownative-Beach-Projekt im Kalendermonat angefallen sind. Die Kosten werden zum Monatsende

errechnet. Die Vergütung wird nach Übersendung unserer Rechnung gemäß der in unseren AGB vereinbarten Zahlungsbedingungen fällig.

- b) Die Laufzeit des von dir gewählten Support-Tarifs beträgt einen Kalendermonat.
- c) Für die Kündigung des Flownative Beach Supports gilt Ziff. 5 der "Ergänzenden Bedingungen Flownative Beach".