

Leistungsbeschreibung 4clubs

1. Einsatzzweck

Die 4clubs-App besteht aus den Komponenten Admin-Bereich und App. Sie dient zur Unterstützung bei der Kommunikation eines Vereins oder anderen Organisation mit seinen Mitgliedern und Umfeld, sowie einigen Verwaltungsaufgaben.

2. Funktionen

Nach Beauftragung stellt 4develope für den Kunden einen Administrationsbereich sowie die bestellten Apps in den jeweiligen Stores bereit. Außerdem werden Zugangsdaten bereitgestellt, sodass der Kunde die Inhalte der App für die NutzerInnen selbstständig anlegen und verwalten kann.

Zusätzlich erhält der Kunde die Download-Links für die Apps. Nach der Installation können sich die MitgliederInnen mit Namen und Mail-Adresse registrieren und können diese darauf in vollem Umfang nutzen.

NutzerInnen der App können im News-Bereich Neuigkeiten bestehend aus Bildern & Text ansehen, diese mit „Gefällt mir“ markieren und kommentieren. Im Events-Bereich die anstehenden Veranstaltungen finden, für diese zu- und absagen und sich für Dienste bei dieser anmelden. Im Media/Dokumente-Bereich können Bilder, Videos und PDF-Dateien angesehen und heruntergeladen werden und im Profil-Bereich ihre persönlichen Daten verwalten.

Im Administrationsbereich können zusätzlich zu den Inhalten für News, Events und Media/Dokumente die NutzerInnen und Rollen verwaltet werden.

3. Mindestanforderungen

Endgeräteunterstützung für die Apps:

- Webapp
 - Geräte: Smartphones, Tablets & PCs
 - Browser Version: Firefox, Edge, Chrome und Safari in der jeweils aktuellen Version und einer Vorversion
- iOS App
 - Geräte: 6s, 6s Plus, 7, 7 Plus, 8, 8 Plus, X, Xr, Xs, Xs Max, 11, 11 Pro, 11 Pro Max, 12, 12 mini, 12 Pro, 12 Pro Max, 13, 13 mini, 13 Pro und 13 Pro Max
 - OS-Versionen: iOS 14.0 und neuer
- Android App:
 - Geräte: Smartphones & Phablets mit large bis xlarge (4 – 6,9 Zoll) Screens und hdpi bis xxxhdpi (480 x 800 – 1.440 x 3.040 Pixeln) Auflösung
 - OS-Versionen Android 5.0 und neuer

Auf Grund der Vielzahl von Android (derzeit über 24.000) Endgeräten von über 1.000 Herstellern kann die einwandfreie Funktion der App nicht auf allen Geräten, die die obigen Mindestanforderungen erfüllen, sichergestellt werden. Aber natürlich wird die App auf einem Großteil der im Markt verfügbaren Geräte, die die obigen Mindestanforderungen erfüllen, problemfrei laufen.

4. Support

(1) Basic. Zur Unterstützung unserer Kunden stellen wir einen Zugang zu unserem Kundenservice bereit. Dieser ist unter info@4develope.com erreichbar. Servicezeiten sind werktags zwischen 09.00h und 18.00h.

(2) Bronze. Zusätzlich zum Support aus (1) wird außerdem eine Reaktionszeit von 5 Werktagen auf Support-Anfragen garantiert.

(3) Silber. Zusätzlich zum Support aus (2) wird ein kundenspezifischer Chat-Kanal aufgebaut, über welchen Support-Anfragen gestellt werden können. Außerdem wird eine Reaktionszeit von 2 Werktagen garantiert.

(4) Gold. Zusätzlich zum Support aus (3) wird dem Kunden ein persönlicher Ansprechpartner zur Seite gestellt, an welchen sich der Kunde mit Support-Anfragen wenden kann. Außerdem wird eine Reaktionszeit von 24h auf Support-Anfragen garantiert.

5. Datensicherung

4developpe führt täglich eine Datensicherung durch. Parallel dazu ist es dem Kunden gestattet, seinerseits seine Daten zu sichern.

6. Verfügbarkeit

(1) Ziel-Verfügbarkeit. Der Auftragnehmer wird es unternehmen, dem Auftraggeber die vertragsgegenständliche Software mit einer Ziel-Verfügbarkeit von 99% im Kalendermonat während der Betriebszeit bereitzustellen.

(2) Betriebszeit. Die Betriebszeit ist Montag bis Sonntag von 0 bis 24 Uhr MEZ. Nicht zur Betriebszeit gehören vom Auftragnehmer per E-Mail angekündigte Wartungsarbeiten (z.B. Installation von Updates oder Upgrades) von bis zu 4 Stunden je Kalendermonat. Der Auftragnehmer wird sich bemühen, Wartungsarbeiten auf Wochenenden (Samstag/Sonntag) zu legen

(3) Verfügbarkeit. Die Leistungen gelten als verfügbar, wenn alle wesentlichen Funktionen ohne erhebliche dauerhaft verlängerte Antwortzeiten bereitstehen.

(4) Erreichte Verfügbarkeit. Bei der Berechnung der tatsächlich erreichten Verfügbarkeit ("Erreichte Verfügbarkeit") bleiben Ausfälle aufgrund höherer Gewalt (z.B. Streik, Unruhen, Naturkatastrophen, Epidemien) unberücksichtigt. Ebenso unberücksichtigt bleiben Zugangs-Sperrungen des Auftragnehmers, die der Auftragnehmer aus Sicherheitsgründen für erforderlich halten darf, sofern der Auftragnehmer angemessene Vorkehrung zur Sicherheit des Services getroffen hatte (z.B. Denial of Service Attacke, schwere Sicherheitslücke in einer genutzten Fremd-Software ohne verfügbaren Patch).

(5) Service Credits. Unterschreitet die erreichte Verfügbarkeit die Ziel-Verfügbarkeit in einem Kalendermonat, so hat der Auftraggeber einen Anspruch auf Service Credits in Höhe eines bestimmten Anteils an der für den Kalendermonat gezahlten Nutzungsgebühr nach Maßgabe der nachstehenden Auflistung:

- Tatsächliche Verfügbarkeit $\geq 99\%$: keine Service Credits
- Tatsächliche Verfügbarkeit $\geq 97\%$ und $<99\%$: 10 % Service Credits
- Tatsächliche Verfügbarkeit $\geq 95\%$ und $<97\%$: 15 % Service Credits
- Tatsächliche Verfügbarkeit $\geq 90\%$ und $<95\%$: 20 % Service Credits
- Tatsächliche Verfügbarkeit $<90\%$: 25 % Service Credits

Service-Credits werden dem Auftraggeber vom nächsten Rechnungsbetrag abgezogen. Eine Auszahlung von Service-Credits ist ausgeschlossen. Service Credits müssen innerhalb von sechs Wochen ab Ende des betreffenden Kalendermonats geltend gemacht werden.

(6) Kündigungsrecht. Unterschreitet die erreichte Verfügbarkeit in einem Kalendermonat 85% oder in zwei aufeinanderfolgenden Kalendermonaten jeweils 90%, hat der Auftraggeber das Recht, den Vertrag mit einer

Frist von zwei Wochen zum Monatsende zu kündigen. Die Kündigung muss innerhalb von zwei Wochen ab Eintritt der Kündigungsvoraussetzungen erfolgen.

(7) Keine sonstigen Rechte und Ansprüche. Nach dem Verständnis und Willen der Parteien stellt eine Unterschreitung der Ziel-Verfügbarkeit keinen Mangel der Leistung des Auftragnehmers dar, sondern die Regelungen zur Verfügbarkeit, Kündigung und den Service Credits stellen als Einheit die Konkretisierung der Leistung des Auftragnehmers und der Gegenleistung des Auftraggebers dar. Entsprechend bestehen bei einer Unterschreitung der Ziel-Verfügbarkeit neben den vereinbarten Service-Credits und Kündigungsrechten keine Ansprüche auf Minderung, und kein Recht zum Rücktritt vom Vertrag oder zur Kündigung des Vertrages.