

remberg

Leistungsbeschreibung

Implementierungs- & Support-Pakete

Stand: September 2026

Anschrift

remberg GmbH
Schillerstr. 23A
80336 München

Geschäftsführung

David Hahn, Julian Borg, Cecil Wöbker

Kontakt

E-Mail: info@remberg.de
Web: <https://www.remberg.de>
Tel: +49 89 215 36192

Teil I: Implementierungspakete

Implementierungspakete sind einmalige Leistungen, die den Kunden bei der Einführung der remberg Plattform unterstützen. Die Pakete sind zeitlich begrenzt und enden nach der jeweiligen Implementierungsphase.

Allgemeine Bestimmungen: Implementierung

1. Das Implementierungspaket ist auf ein (1) Projektteam und einen (1) Standort beschränkt, sofern kein Multi-Site-Onboarding vereinbart wurde.
2. Alle inkludierten Leistungen sind zeitlich auf die in der jeweiligen Paketbeschreibung angegebene Implementierungsphase ab Vertragsstart beschränkt. Nicht in Anspruch genommene Leistungen verfallen nach Ablauf dieses Zeitraums, sofern keine abweichende schriftliche Vereinbarung getroffen wurde.
3. Der Kunde ist verpflichtet, eine dedizierte Ansprechperson zu benennen, die für die Koordination aller relevanten internen Beteiligten (u. a. IT, Fachabteilungen, Instandhalter), die Teilnahme an vereinbarten Terminen, die Erledigung aller kundenseitigen Implementierungsaufgaben sowie die Bereitstellung aller erforderlichen Informationen, Anforderungen, Entscheidungen und Genehmigungen an remberg verantwortlich ist. Bei Verhinderung der benannten Ansprechperson ist vom Kunden eine Vertretung zu bestimmen.
4. remberg ist nicht für Verzögerungen oder Ausfälle verantwortlich, die durch den Kunden, Dritte oder durch Ereignisse außerhalb der Kontrolle von remberg verursacht werden.
5. Schulungsinhalte beschränken sich auf die allgemeine Funktionsweise der remberg Plattform. Unternehmens- oder Team-interne Prozesse und Vorgaben liegen nicht im Verantwortungsbereich von remberg. Das Customer Success Team bemüht sich jedoch, so weit wie möglich auf individuelle Anwendungsfälle einzugehen.

6. Die Konfiguration der remberg Plattform erfolgt durch remberg im Rahmen des jeweiligen Leistungsumfangs. Eigenständige Anpassungen durch den Kunden liegen in dessen Verantwortung.

7. Supportsprache (KI-Bot im Chat): mehrsprachig. Supportsprache (Mensch): Deutsch und Englisch.

8. Alle nicht in dieser Leistungsbeschreibung aufgeführten Leistungen sind nicht im Paketumfang enthalten. remberg übernimmt keine kundenspezifischen Entwicklungsarbeiten sowie Arbeiten an Systemen, die nicht von remberg stammen.

Implementierungspaket: Self-Service

Zugang zu Selbsthilfe-Ressourcen ohne dedizierte Implementierungsbegleitung durch remberg.

Leistungsumfang:

- Setup und Bereitstellung der remberg Plattform durch remberg.
- Help Center (24/7): Zugriff auf alle verfügbaren Hilfeartikel zur eigenständigen Einarbeitung in die remberg Plattform. Der Zugriff kann auf aktive remberg Nutzer beschränkt sein.
- Webinar-Zugang: Teilnahme an von remberg angebotenen Online-Webinaren im jeweils aktuellen Umfang.
- Onboarding-Ressourcen: Zugriff auf von remberg bereitgestellte Onboarding-Materialien und Leitfäden.
- E-Mail / Chat-Support: Support zu allgemeinen Nutzungsthemen über support@remberg.de oder den In-App-Chat.

Nicht enthalten: Dedizierter Implementation Specialist, Check-In Calls, Kick-Off Call, Schulungen, Account Review, Datenmigration.

Implementierungspaket: Starter

Strukturierte Implementierung mit begleitenden Specialist Check-In Calls.

Leistungsumfang:

Enthält alle Leistungen des Self-Service-Pakets, zuzüglich:

- Account Review: Systemprüfung durch einen remberg Implementation Specialist am Ende der Implementierungsphase (innerhalb von 6 Wochen ab Vertragsstart). Beinhaltet eine Bewertung der aktuellen Konfiguration sowie die Ableitung von Optimierungspotenzialen. Der Kunde erhält einen standardisierten Review-Report.
- Specialist Check-In Calls: 2 × 30 Minuten (online). Jeweils ein Termin zu Beginn und ein Termin zum Ende des Implementierungszeitraums. Der zweite Termin kann zur Durchsprache des Account Review-Reports verwendet werden. Die rechtzeitige Terminanfrage liegt in der Verantwortung des Kunden.

Zeitliche Begrenzung: Alle Leistungen sind auf 6 Wochen ab Vertragsstart beschränkt. Nicht in Anspruch genommene Leistungen verfallen.

Implementierungspaket: Guide

Begleitete Implementierung mit dediziertem Implementation Specialist.

Leistungsumfang:

Enthält alle Leistungen des Self-Service-Pakets, zuzüglich:

- Dedizierter Implementation Specialist: Benannte Ansprechperson aus dem remberg Customer Success Team für onboarding-spezifische Themen während der Implementierungsphase. Der Implementation Specialist übernimmt keine Projektleitung auf Kundenseite.
- Kick-Off Meeting (online, 30 min): Abstimmung von Zielen, gemeinsamen Fahrplan, Meilensteinen, Projektteam-Definition sowie Klärung offener Fragen.

- Specialist Check-In Calls: 6 × 30 Minuten (online). I.d.R. Terminserie alle 2 Wochen. Klärung offener Fragen zur Einhaltung des Implementierungsplans. Das Zeitkontingent kann in gemeinsamer Absprache abweichend vom Standardzyklus geplant werden. Kundenseitige Arbeitspakete sowie interne Prozessdefinitionen sind zwischen den Terminen eigenständig zu erledigen.
- Account Review: Systemprüfung durch einen remberg Implementation Specialist am Ende der Implementierungsphase (innerhalb von 12 Wochen ab Vertragsstart). Beinhaltet Bewertung der aktuellen Konfiguration und Ableitung von Optimierungspotenzialen. Der Kunde erhält einen standardisierten Review-Report.

Zeitliche Begrenzung: Alle Leistungen sind auf 12 Wochen ab Vertragsstart beschränkt. Nicht in Anspruch genommene Leistungen verfallen.

Implementierungspaket: Advisor

Vollumfängliche Implementierungsbegleitung für Teams mit komplexen Anforderungen.

Leistungsumfang:

Enthält alle Leistungen des Guide-Pakets, zuzüglich bzw. abweichend:

- Kick-Off Meeting (online, 60 min): Erweitertes Kick-Off anstelle des 30-minütigen Termins im Guide-Paket.
- Specialist Check-In Calls: 12 × 30 Minuten (online), anstelle von 6 × 30 min im Guide-Paket.
- User Training (online, 2 h): Kundenindividuelle Schulung zur Nutzung der remberg Plattform. Schulungsinhalte umfassen die allgemeine Funktionsweise der Software; Unternehmens- oder Team-interne Prozesse liegen nicht im Verantwortungsbereich von remberg.
- Support bei Stammdatenimport: Unterstützung bei Fragen zum Stammdatenimport und bei Fragen zur Aufbereitung von Daten. Der Kunde

ist für den Datenimport selbst verantwortlich. remberg führt keine Datenqualitätsprüfung, -manipulation oder -zusammenführung durch. Bewegungsdaten (Tickets, Meldungen, Aufträge, Wartungspläne, Dateien, Bilder etc.) sind keine Stammdaten und nicht im Umfang enthalten.

- Bewegungsdatenimport (Add-On): Auftrags- und Wartungsplandaten können gegen Aufpreis importiert werden. Einmaliger Import; keine Wiederholungen enthalten. Daten werden wie übermittelt übernommen, ohne Qualitätsprüfung oder -manipulation. Aufwandsschätzung wird dem Kunden vor Beginn der Arbeiten mitgeteilt. Aufwandsschätzung ist nicht verbindlich; Abrechnung nach tatsächlichem Aufwand.

Multi-Site Onboarding: Wenn der Kunde remberg an mehreren Standorten einführt, ist ein zentraler Ansprechpartner für alle Standorte zu benennen. Standort-Vertreter können an vereinbarten Terminen teilnehmen.

Zeitliche Begrenzung: Alle Leistungen sind auf 12 Wochen ab Vertragsstart beschränkt.

Für Kunden mit dem remberg Modul "Formularverwaltung":

Erstellung und Anpassung von Formularvorlagen: Erstellen einer ersten Version der entsprechenden remberg Plattform-Formularvorlage, basierend auf strukturierten und klar definierten Kundenvorgaben oder bereitgestellten Berichten als Vorlagen. Anpassungswünsche an bestehenden Vorlagen werden bei gesammelter schriftlicher Übermittlung entsprechend der Kundenangaben und technischen Möglichkeiten umgesetzt.

Teil II: Support-Pakete

Support-Pakete sind wiederkehrende Leistungen, die den Kunden während der laufenden Nutzung der remberg Plattform begleiten. Sie beginnen mit Vertragsstart und verlängern sich automatisch, sofern nicht fristgerecht gekündigt wird.

Allgemeine Bestimmungen: Support

1. "Support Response Time" bezeichnet die erste nicht-automatisierte Reaktion auf eine eingegangene Support-Anfrage ohne Priorität via E-Mail oder In-App-Chat. Supportanfragen werden grundsätzlich an Geschäftstagen bearbeitet. Geschäftstage sind Montag bis Freitag (maßgeblich ist der Standort München), ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage sowie Feiertage im Freistaat Bayern, in der Zeit von 08:00 und 18:00 Uhr (MEZ).
2. Das Meeting-Kontingent (sofern im jeweiligen Paket enthalten) kann vom Kunden im vereinbarten Umfang angefragt und gebucht werden. Nicht genutztes Kontingent wird nicht in den Folgemonat übertragen und verfällt bei Nicht-Nutzung. Nicht abgesagte gebuchte Termine (No-Shows) werden zu 100 % vom verfügbaren Kontingent abgezogen. Wird ein Termin weniger als eine (1) Stunde vor dem geplanten Startzeitpunkt abgesagt, wird die gebuchte Zeit zu 50 % vom verfügbaren Kontingent abgezogen.
3. Der Kunde ist für die eigenständige Nutzung und Pflege der remberg Plattform verantwortlich. remberg unterstützt bei Fragen zur Plattformnutzung, übernimmt jedoch keine operative Systemverwaltung für den Kunden.
4. remberg übernimmt keine kundenspezifischen Entwicklungsarbeiten sowie Arbeiten an Systemen, die nicht von remberg stammen.
5. remberg ist nicht verantwortlich für Verzögerungen oder Ausfälle, die durch den Kunden, Dritte oder durch Ereignisse außerhalb der Kontrolle von remberg verursacht werden.
6. Alle Dienstleistungen, die nicht in dieser Leistungsbeschreibung aufgeführt sind, fallen nicht unter den Geltungsbereich des jeweiligen Pakets.
7. Supportsprache (KI-Bot im Chat): mehrsprachig. Supportsprache (Mensch): Deutsch und Englisch.

Support-Paket: Standard

Basis-Support für alle remberg Kunden, im Lizenzpreis enthalten.

Leistungsumfang:

- Help Center (24/7): Zugriff auf das remberg Help Center mit allen verfügbaren Artikeln. Zugriff kann auf aktive remberg Nutzer beschränkt sein.
- Webinar-Zugang: Teilnahme an von remberg angebotenen Online-Webinaren.
- E-Mail / Chat-Support: Support zu allgemeinen Nutzungsthemen über support@remberg.de oder den In-App-Chat.
- Support Response Time: 3 Geschäftstage.

Support-Paket: Support+

Erweiterter Support mit dedizierter Ansprechperson und monatlichem Meeting-Kontingent.

Leistungsumfang:

Enthält alle Leistungen des Standard-Pakets, zuzüglich:

- Dedizierter Customer Success Manager (CSM): Benannte Ansprechperson aus dem remberg Customer Success Team für produktbezogene und nutzungsrelevante Fragen.
- Meeting-Kontingent: Eine (1) Stunde pro Monat für Online-Meetings mit dem zuständigen CSM. Das Kontingent kann für Beratungsgespräche, prozessbezogene Themen oder Schulungsinhalte genutzt werden. Nicht genutztes Kontingent verfällt zum Monatsende (nicht übertragbar). No-Show-Regelung gemäß den Allgemeinen Bestimmungen.
- Support Response Time: 2 Geschäftstage.

Support-Paket: Advanced Support

Erweiterter Support mit erhöhtem Meeting-Kontingent und halbjährlicher Roadmap-Session.

Leistungsumfang:

Enthält alle Leistungen des Support+ Pakets, zuzüglich bzw. abweichend:

- Meeting-Kontingent: Zwei (2) Stunden pro Monat, anstelle von einer (1) Stunde im Support+ Paket.
- Halbjährliche Roadmap Session: 1 × pro Halbjahr, online, 60 Minuten. Der Kunde muss den Termin beim zuständigen CSM anfragen und mindestens 7 Tage vor dem vereinbarten Termin schriftlich Terminvorschläge sowie konkrete Fragestellungen übermitteln. Die Session gibt einen Einblick in die geplante Produktentwicklung; verbindliche Zusagen zur Roadmap sind nicht Bestandteil dieser Session.
- Support Response Time: 1 Geschäftstag.

Support-Package: Professional Support

Maßgeschneiderte Enterprise-Betreuung für Multi-Site-Setup und strategische Partnerschaften.

Leistungsumfang:

Enthält alle Leistungen des Advanced Support-Pakets, zuzüglich bzw. abweichend:

- Meeting-Kontingent: Vier (4) Stunden pro Monat, anstelle von zwei (2) Stunden im Advanced Support-Paket.
- Quarterly Business Reviews (QBR): 4 × pro Jahr, online. Strategischer Review der Plattformnutzung, Fortschritte und gemeinsamer Ziele.
- Multi-Site Rollout Plan: Unterstützung bei der Planung und Koordination des Rollouts auf mehrere Standorte gemäß dem Enterprise Support Model (Servicepyramide, s. u.).
- Support Response Time: 4 Stunden (Geschäftstage).

Professional Support Model (Servicepyramide): Für das Paket Professional Support wird ein verbindliches 3-Ebenen-Support-Modell vereinbart:

- 1st Level – Power User (Werk / Standort): Zugang ausschließlich über In-App-Chat und Help Center. Kein direkter Kontakt zum remberg CSM.
- 2nd Level – Zentrale / Tool-Verantwortlicher: Benannte Ansprechpartner von Seiten des Kunden; Namen und Kontaktdaten werden remberg explizit genannt; maximal 3 Kontakte. Einzige Ebene mit direktem Zugang zum remberg CSM.
- 3rd Level – remberg CSM / Support: Nur über 2nd-Level-Kontakte erreichbar. Zuständig für komplexe technische Fragen, strategische Themen und Eskalationen.

Teil III: Add-Ons

Die nachfolgenden Leistungen können während einem gebuchten Implementierungspaket (Guide oder höher) bzw. während einem laufenden Support Paket (Support+ oder höher) separat beauftragt werden.

Allgemeine Bestimmungen: Add-Ons

- Alle Add-On-Leistungen werden nach tatsächlichem Aufwand abgerechnet, sofern nicht anders angegeben.
- Nicht abgesagte gebuchte Termine (No-Shows) werden zu 100 % in Rechnung gestellt. Wird der Termin nicht mehr als eine (1) Stunde vor dem geplanten Startzeitpunkt abgesagt, wird die gebuchte Zeit zu 50 % in Rechnung gestellt.
- Reisekosten werden in tatsächlich angefallener Höhe in Rechnung gestellt, wobei folgende Obergrenzen gelten. Erstattungsfähig sind: Bahn (2. Klasse; 1. Klasse ab 4 h Fahrzeit), Flug Economy (max. 400 € innereuropäisch, max. 600 € zu Messezeiten), Mietwagen Mittelklasse (max. 80 €/Tag inkl.

Vollkasko), PKW (0,38 €/km), Taxi (max. 50 €/Fahrt) sowie Unterkunft bis 200 €/Nacht inkl. Frühstück; zu Messezeiten erhöht sich die Obergrenze um bis zu 60 €/Nacht. Verpflegung wird pauschal nach gesetzlichem Tagegeld (§ 9 Abs. 4a EStG) erstattet. Reisekosten werden monatlich nachschüssig abgerechnet; Einzelnachweise werden auf Anfrage bereitgestellt.

- Bei Reisezeiten über 4 Stunden werden Termine nur dienstags bis donnerstags angeboten.

Add-Ons:

- Online Meeting: Online-Meeting mit einer Ansprechperson aus dem remberg Customer Success Team zur Besprechung offener Fragen, prozessbezogener Themen oder sonstiger Anliegen.
- Online Schulung: Kundenindividuelle Online-Schulung zur Nutzung der remberg Plattform. Schulungsinhalte beschränken sich auf die allgemeine Funktionsweise der Software; unternehmens- oder team-interne Prozesse liegen nicht im Verantwortungsbereich von remberg.
- Individueller Support: Zeitkontingent für individuelle Unterstützungsleistungen durch remberg. Anfragen werden auf Machbarkeit geprüft; remberg behält sich das Recht vor, Anfragen abzulehnen. Aufwandsschätzung wird dem Kunden vor Beginn der Arbeiten mitgeteilt. Keine Entwicklungsleistungen oder Arbeiten an Systemen Dritter enthalten. Aufwandsschätzung ist nicht verbindlich; Abrechnung nach tatsächlichem Aufwand.
- Vor-Ort Schulung / Workshop: Kundenindividuelle Schulung oder Workshop beim Kunden vor Ort. Agenda und Inhalte individuell gestaltbar. Schulungsinhalte beschränken sich auf die allgemeine Funktionsweise der Software.

- Interface Specialist: Beratungsleistung zu Schnittstellen zwischen remberg und anderen Systemen sowie zu remberg REST-API-Themen. Keine Programmierung oder technische Umsetzung von Schnittstellen enthalten.

Anschrift

remberg GmbH
Schillerstr. 23A
80336 München

Geschäftsführung

David Hahn, Julian Borg, Cecil Wöbker

Kontakt

E-Mail: info@remberg.de
Web: <https://www.remberg.de>
Tel: +49 89 215 36192