

Erläuterungen und Rahmenbedingungen für die Wartungsvereinbarung

(Stand: 2020-12-05)

Auftraggeber und Auftragnehmer werden nachfolgend *Kunde* bzw. *Agentur* genannt oder es wird von *Wir* (Agentur) und *Sie* (Kunde) gesprochen. Das grammatikalische Maskulinum wird unabhängig vom natürlichen Geschlecht der beteiligten Personen verwendet.

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Agentur. Die AGB, eine Datenschutzerklärung und bei Bedarf ein AV-Vertrag sind abrufbar unter: <https://www.buchundberger.net/downloads>

Warum eine Wartungsvereinbarung wichtig ist

Moderne Websoftware wird ständig weiterentwickelt. Nur wenn wir immer wieder nachrüsten, kommen wir in den Genuss neuer und verbesserter Funktionalität. Und nur so schützen wir das System bestmöglich vor automatisierten Angriffen, die im Web leider zum Alltag gehören. Sachgemäß durchgeführte Software-Updates dienen in erster Linie dazu, bekannt gewordene Sicherheitslücken zu schließen und eine Anhäufung von Altlasten zu vermeiden.

Für ein hohes Maß an Planungssicherheit vereinbaren wir ein angemessenes vierteljährliches Zeitkontingent (einen Mittelwert), das zum aktuell geltenden Stundensatz verrechnet und nicht ohne die Zustimmung des Kunden überschritten wird.

Unsere Wartungskunden genießen aber noch eine Reihe weiterer Vorteile:

- Laufende Recherchen zu relevanten Updates und Durchführung dringender Sicherheitsupdates;
- Support-Anfragen und Aufträge werden vorrangig bearbeitet, insbes. bei dringenden Problemen;
- für Wartungskunden gilt ein deutlich reduzierter Stundensatz für die meisten technischen Services;
- Wartungskunden können für wichtige Erweiterungen Ihre Website/s (Plugins) unsere Agenturlizenzen kostensparend mitbenützen.

System-Updates werden früher oder später unumgänglich. Im Rahmen einer Wartungsvereinbarung kümmern wir uns rechtzeitig und fachgerecht darum.

Gegenstand der Vereinbarung

Die Grundlage für alle Wartungsarbeiten bildet ein Software-Update-Service, der sich aus folgenden Leistungen zusammensetzt:

- Laufend: Recherchen zu relevanten Updates; Durchführung dringender Sicherheitsupdates; automatische Backups; Versionskontrolle der Theme-Dateien; Projektmanagement und Dokumentation; Reporting (nach Bedarf).
- Ein Mal pro Quartal: Durchführung von Software-Updates inkl. Testung und Reparatur im vereinbarten Zeit- und Kostenrahmen (Priorisierung); allgemeine technische Überprüfung (Performance, Sicherheit u.a.); nach Bedarf Errichtung bzw. Instandhaltung einer Testversion.

Zusätzliche Leistungen können individuell vereinbart werden: z.B. Uptime-Monitoring, laufende Datenbankoptimierung, Link-Überprüfung, Bildkomprimierung oder eine Verringerung des Downtime-Risikos durch die generelle Testung von Updates in einer sicheren Staging-Umgebung (standardmäßig nur bei bereits absehbar problematischen Updates).

Software-Updates werden im Sinne der Kosteneffizienz nicht wahllos nach deren Verfügbarkeit, sondern auf Basis einer fachgerechten Priorisierung (dem vereinbarten Zeitkontingent entsprechend) durchgeführt.

Die Agentur behält sich Änderungen des Leistungsumfangs vor, wobei diese dem Kunden gegenüber ggf. schriftlich kundgetan werden.

Vergütungsmodell

Für den Software-Update-Service und die ggf. vereinbarten Zusatzleistungen wird ein Stundenkontingent pro Quartal vereinbart, das zum aktuell geltenden Stundensatz zzgl. MwSt. verrechnet wird (siehe Angebot).

Das Kontingent kann eine angemessene Lizenzpauschale beinhalten, das sind anteilige Kosten für die laufende Erneuerung von Softwarelizenzen sowie Servicegebühren, sofern für die Wartung kostenpflichtige Erweiterungen oder Services eingesetzt werden. Es handelt sich dabei um eine kostensparende Alternative zum Erwerb von Einzellizenzen bzw. -services. Besondere Lizenzen und Services können nach Vereinbarung auch gesondert weiterverrechnet werden.

Das Kontingent wird von der Agentur in angemessenen Zeitabständen evaluiert und kann bei Bedarf ausgeweitet bzw. nach Möglichkeit eingeschränkt werden. Es genügt dafür eine mündliche Absprache mit dem Kunden.

Die Agentur behält sich vor, geleistete Überstunden in Folgequartale zu übertragen, um den vereinbarten Kostenrahmen auch im Falle eines einmalig erhöhten Zeitaufwands wahren zu können.

Die Stundensätze der Agentur werden grundsätzlich etwa alle zwei Jahre für alle Kunden angepasst, unabhängig vom Zeitpunkt der Angebotserstellung. Die Höhe der Lizenzkostenpauschale wird regelmäßig auf ihre Angemessenheit hin überprüft und bei Bedarf ebenfalls angepasst. Der Kunde wird von allen Anpassungen, die ihn betreffen, vorab schriftlich informiert.

Das vereinbarte Zeitkontingent ist ausschließlich dem Software-Update-Service und den ggf. vereinbarten Zusatzleistungen vorbehalten. Alle darüber hinausgehenden Aufträge, die sich aus der Kommunikation zwischen Kunde und Agentur ergeben, werden gesondert verrechnet (z.B. Support und Beratung, Änderungswünsche, redaktioneller Service).

Kündigung

Eine Kündigung kann jederzeit zum Ende des laufenden Quartals erfolgen. Die Abschlussrechnung beinhaltet die zum Zeitpunkt der Kündigung noch unverrechneten Leistungen aus dem laufenden Quartal sowie ggf. fortgeschriebene Stunden aus Vorquartalen, insgesamt jedoch nicht mehr als 200% des vereinbarten maximalen Zeitkontingents pro Quartal.