

Erläuterungen und Rahmenbedingungen für Webdienstleistungen

(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>

1. Spezifische Leistungsbeschreibung

Die projektspezifischen Leistungen werden im Angebot (innerhalb und unterhalb der Kostenübersicht) beschrieben. Es gelten die Preisangaben der letztgültigen Fassung (siehe Angebotsdatum).

Gegenstand der Vereinbarung sind die im Angebot angeführten Positionen. Ersehen sie daher aus der Kostenübersicht, welche der folgenden Erläuterungen Ihr Projekt betreffen. Sofern einzelne Inhalte im Widerspruch zueinander stehen, gelten die Ausführungen des Angebots.

Da die Anforderungen im Laufe der Planung und Umsetzung meist noch angepasst werden müssen (häufig auch mehrmals), können einvernehmliche Zusatzvereinbarungen und Modifikationen auch informell erfolgen (z.B. per E-Mail).

2. Leistungsmodule

Gegenstand des Angebots sind die in der Kostenübersicht angeführten Positionen. Bitte ersehen sie daraus, welche der folgenden Erläuterungen Ihr Projekt betreffen.

2.1. Planungsmodul

Ein einfaches Beratungs- und Briefinggespräch reicht in den wenigsten Fällen zur Klärung aller Fragen aus, die sich im Rahmen eines Webprojektes stellen. Mehr Raum für Ideen, Diskussion und Planung bietet dagegen ein Workshop von festgelegter oder offener Dauer.

2.1.1. Workshop

Ein Workshop besteht aus einem oder mehreren Meetings sowie der jeweiligen Vor- und Nachbereitungszeit für Recherchen, Konzeption und Aufbereitung. Die Inhalte und Kommunikationsziele des Kunden müssen stets im Mittelpunkt der Überlegungen stehen.

Gegenstand sind konkret der Informationsaufbau, Funktionsumfang und die visuelle Umsetzung des Vorhabens. Weitere Fragestellungen ergeben sich aus dem konkreten Projektzusammenhang (z.B. Content-Strategie, redaktioneller Workflow) und natürlgemäß auch aus der Komplexität des Mediums (z.B. Sicherheit, Performance).

Die Meetings können in unserem Wiener Büro, in den Geschäftsräumlichkeiten des Kunden oder als Videokonferenzen stattfinden. Ergänzend wird per E-Mail oder Team-App kommuniziert.

Der Workshop kann unverbindlich und unabhängig von etwaigen weiteren Leistungen der Agentur angeboten werden.

2.1.2. Konzeption

Die zentralen Inhalte einer Konzeption sollen nach Möglichkeit im Rahmen eines Workshops erarbeitet werden. Häufig ergibt sich jedoch ein Bedarf an zusätzlicher Recherche, an einer Konkretisierung oder Verfeinerung einzelner Überlegungen und nicht zuletzt an schriftlicher Dokumentation. Wir fassen diese Arbeitsschritte unter dem Begriff *Konzeption* zusammen.

2.2. Basismodul

2.2.1. Allgemein

Das Basismodul deckt die folgenden Bereiche ab und ist die Grundlage für jede Website-Produktion:

- Beratung und Planung (sofern nicht eigens in der Kostenübersicht angeführt): Briefing und Beratungsgespräch; Klärung der technischen Infrastruktur (Domain, Webhosting etc.); Hinweise zur redaktionellen Aufbereitung von Bildern und sonstiger Inhalte; bei Bedarf Workshop – je nach Möglichkeit im Rahmen eines oder mehrerer Treffen bzw. Online-Meetings.
- Projektmanagement: Projektorganisation und -kommunikation; Vermittlung eines geeigneten Webhosting-Pakets; Hilfe bei allen Bestellvorgängen (Webhosting, Webdomain), einem allfälligen Domaintransfer sowie (falls nötig) dem Erwerb von Softwarelizenzen.
- Technische Umsetzung: Aufsetzen der technischen Projektinfrastruktur, Installation und Konfiguration (CMS, Plugins, Webservices); Anpassungen und individuelle Programmierung im vereinbarten Rahmen; Optimierungsmaßnahmen (Cross-Browser, Sicherheit, Performance); Einrichtung eines kostenlosen TLS/SSL-Zertifikats (sofern im Webhosting-Paket enthalten); suchmaschinenfreundliche Konfiguration; Migration auf den Kundenwebpace.
- Inkludierte Features (nach Wunsch): Einrichtung von E-Mail-Adressen im Rahmen des Webhosting-Pakets; Social-Media-Links und Social-Sharing-Buttons; einfaches Kontaktformular; SEO-Tool (z.B. Genesis SEO od. Yoast SEO); Lightbox u.a.
- Einpflege: Sofern keine entsprechenden redaktionellen Serviceleistungen vereinbart werden, erfolgt die Einpflege von Inhalten nur insoweit durch die Agentur, als es für die Umsetzung des Designs erforderlich ist. Das betrifft in der Regel Beispielseiten sowie speziell gelayoutete statische Seiten (z.B. *Kontakt, Über uns*).
- Basissupport: Bei Bedarf Einweisung in die redaktionelle Nutzung des Systems; voller technischer Support für bestehende Funktionalität und Designelemente innerhalb von vier Wochen nach Abnahme; wird keine weitergehende Vereinbarung getroffen, gilt danach der aktuelle Servicestundensatz.

2.2.2. Verlagswebsite

Wenn das Angebot den Zusatz "Verlagswebsite" enthält, erfolgt die Umsetzung der Website auf Basis der Websoftware WordPress und eines von der Agentur entwickelten "Prototypen für smarte Buchwebsites"

(www.livebuch.com). Der Prototyp verfügt über eine speziell entwickelte Redaktionsoberfläche und ein Bündel an Funktionen, die eine besonders effiziente redaktionelle Arbeitsweise ermöglichen.

Wesentliche Abweichungen von der Grundfunktionalität des Prototypen, die bei Angebotserstellung noch nicht abzusehen waren und einen erheblichen Mehraufwand erfordern, darf die Agentur gesondert in Rechnung stellen. Wir werden uns aber in jedem Fall um eine einvernehmliche Lösung bemühen, etwa durch die Einbringung kostensparender alternativer Vorschläge.

2.3. Redaktionsmodul

Bitte entnehmen Sie der Kostenübersicht, welche der folgenden Leistungen das Angebot beinhaltet.

2.3.1. Bildarbeiten

- Einfache Bildarbeiten: Umwandlung in geeignete Dateiformate und Farbräume für das Web; Anpassung der Bildgröße; Komprimierung mit Bedacht auf ausreichende Bildqualität; systematische Benennung.
- Spezielle Bildbearbeitung: Beschneidung, Anpassung von Kontrast, Helligkeit etc. Optimierung für Print (betrifft Bilder, die zu Druckzwecken zum Download angeboten werden).
- Bildrecherchen: z.B. von geeigneten Agenturfotos.

2.3.2. Textarbeiten

- Korrektorat: Korrektur von Rechtschreibung und Grammatik.
- Lektorat: Die Texte werden nicht nur formal korrigiert (Rechtschreibung und Grammatik), sondern von erfahrenen Lektoren auch einer inhaltlichen und stilistischen Prüfung unterzogen.
- Textproduktion: Verfassen von Texten nach bestimmten Vorgaben (z.B. Interview, Stichworte, Rohfassung).

2.3.3. Einpflege von Inhalten

- Erstbefüllung der Website.
- Migration der Inhalte einer bereits bestehenden Website.

2.3.4. Suchmaschinenoptimierung (SEO)

Bereits im Rahmen des Basismoduls wird Ihre Website suchmaschinenfreundlich konfiguriert und auf Wunsch eine SEO-Erweiterung eingebaut. Sie können allerdings deutlich mehr für den Erfolg Ihrer Webpublikation tun.

SEO-Leistungen können innerhalb des Redaktionsmoduls oder als unabhängige Pakete angeboten werden. In den meisten Fällen ist eine Mitarbeit des Kunden erforderlich.

2.3.5. Sonstiges

Besprechen Sie alle inhaltlichen Anliegen mit uns. Wir arbeiten bei Bedarf mit professionellen Content-Produzenten aus den verschiedensten Bereichen zusammen, etwa Fotografen, Illustratoren, Grafikern, Textern, Übersetzern, Audio- und Videoproduzenten.

2.4. Designmodul

Unter dem Begriff *Design* werden das funktionelle und visuelle Design der Website zusammengefasst. Je spezifischer eine Website für einen bestimmten Anwendungsbereich entwickelt wird, desto wichtiger ist es, dass der Redaktionsbereich (Backend) und die öffentliche Ansicht (Frontend) logisch ineinandergreifen.

Unsere Websites passen sich selbstverständlich allen Displaygrößen an und sind auch auf Smartphones und Tablets gut lesbar und bequem zu bedienen (Responsive Design).

Falls Sie vor der technischen Umsetzung grafisch ausgefeilte Vorlagen sehen möchten, kann ein geeigneter Webgrafiker in das Projekt eingebunden werden. Aber auch eine offenerere (und meist kostengünstigere) Vorgehensweise ist heutzutage gang und gäbe und gleichermaßen effektiv. Wir unterscheiden zwischen folgenden drei Methoden:

2.4.1. Direktmethode

Gearbeitet wird auf der Basis von Gesprächsnotizen aus dem Briefing bzw. Workshop, lebenden Website-Beispielen, die von beiden Seiten eingebracht werden können, sowie (nach Bedarf) einfachen Skizzen auf Papier, die gemeinsam mit dem Kunden entstehen.

Die konkrete Umsetzung erfolgt direkt im Zuge der Programmierung, und zwar iterativ mit mehreren Feedbackrunden, die uns sicher zum gewünschten Endergebnis führen. Auf diese Weise ist es möglich, sich innerhalb der Planungsphase schon sehr weitreichend oder auch nur annähernd auf ein Design festzulegen, ohne sich zu früh in allerlei Details zu verlieren.

2.4.2. Mockup-Methode

Im Vorfeld der technischen Umsetzung werden detaillierte grafische Vorlagen angefertigt (Mockups) und dem Kunden zur Zustimmung vorgelegt. Da wir hierfür einen spezialisierten Webgrafiker in das Projekt einbeziehen, schlägt die Mockup-Methode in der Regel teurer zu Buche als die Direktmethode.

Mockups können theoretisch für die gesamte Website unter Berücksichtigung verschiedener Displaygrößen oder (realistischerweise) nur für bestimmte zentrale Bereiche erstellt werden. Für die Umsetzung der übrigen Seiten und Layouts orientieren wir uns stilistisch an den verfügbaren Vorlagen.

2.4.3. Template-Methode

Ein geeignetes, bereits existierendes Template (*Theme*) wird von einem Drittanbieter gekauft und im Zuge der technischen Umsetzung wunschgemäß konfiguriert. Anpassungen außerhalb der vorgegebenen Layout- und Designoptionen sind möglich, müssen aber zu Beginn verabredet und weitgehend darauf begrenzt bleiben. Spätere Abweichungen können sehr problematisch sein.

Während es sich hierbei um die im Idealfall zeit- und kostengünstigste Herangehensweise handelt, ist sie leider auch mit vielen Einschränkungen verbunden und kann nur in bestimmten Fällen empfohlen bzw. überhaupt gewählt werden.

2.5. Schulungsmodul

Einführung in das redaktionelle Arbeiten mit WordPress und die konkrete Nutzung des vorliegenden Systems. Ziel der Schulung ist es, dem Kunden das selbstständige redaktionelle Arbeiten innerhalb eines selbstgesetzten Rahmens zu ermöglichen. Angesetzt wird am jeweiligen Kenntnisstand des Kunden, wobei die wichtigsten Grundbegriffe in Bezug auf das Web und Websites nach Bedarf erläutert werden.

3. Funktionalität und Komponenten

Das Angebot beinhaltet die Entwicklung bzw. Einrichtung aller Komponenten, die entweder in der *Spezifischen Projekt- und Leistungsbeschreibung* (siehe oben) oder der aktuellen Kostenübersicht genannt sind. Spätere Änderungen oder Ergänzungen, die z.B. aus dem E-Mail-Verkehr hervorgehen, sind zu berücksichtigen, solange sie einvernehmlich erfolgen.

Auch enthalten sind ggf. ein anteiliger Aufwand für die Projektabwicklung sowie (bei bestimmten Komponenten) eine festgelegte Anzahl zusätzlicher inkludierter Supportstunden

4. Wartungsvereinbarung

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 Ihrer 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.

4.1. Gegenstand der Wartungsvereinbarung

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.

4.2. Vergütungsmodell für Wartungsarbeiten

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).

4.3. Kündigung der Wartungsvereinbarung

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.

5. Redaktioneller Service

Wir erledigen gerne auch redaktionelle Arbeiten für Sie, auf kurz- oder langfristiger Basis. Um die Aufbereitung und Einpflege der Inhalte kümmern sich verantwortungsvolle Profis aus dem Lektorats-, Redaktions- und Pressebereich. Vereinbaren Sie am besten schon im Voraus einen individuellen Leistungsrahmen mit uns.

Unter anderem bieten wir folgende Leistungen an: Planung, Recherche und Aufbereitung von Inhalten, Textproduktion, Lektorat und Korrektorat, Bildbearbeitung (Optimierung für Web und Print), Erstbefüllung der Website; Migration von Inhalten; laufende oder gelegentliche Einpflege von Inhalten; Optimierung für

Suchmaschinen (SEO); Vermittlung von Fotografie, Illustration, Audio- und Videoproduktion, Übersetzung und mehr.

6. Rahmenbedingungen

6.1. Technologische Vorgaben

6.1.1. Webhosting

Eine wesentliche Voraussetzung für die effiziente Handhabung Ihrer Projektdateien und einen möglichst reibungslosen dauerhaften Betrieb Ihrer Website ist die Wahl einer geeigneten Serverumgebung bzw. des Webhosting-Pakets.

Wir kümmern uns in Absprache mit Ihnen um alle diesbezüglichen Fragen und empfehlen Ihnen gerne einen geeigneten Webhost, mit dessen Infrastruktur wir vertraut sind und bereits gute Erfahrungen gemacht haben.

Wenn Sie Ihren derzeitigen Anbieter beibehalten möchten oder einen anderen bevorzugen, ist das grundsätzlich gerne möglich. Wir überprüfen kostenlos, ob alle technologischen Erfordernisse erfüllt sind, und teilen etwaige Bedenken schon im Voraus mit Ihnen. Im Zweifelsfall behalten wir uns vor, unseren zusätzlichen Zeitaufwand für die Arbeit mit einer nur eingeschränkt tauglichen Plattform gesondert zu verrechnen.

6.1.2. Browser-Support

Die Website wird für folgende Desktop-Browser optimiert: *Google Chrome*, *Mozilla Firefox*, *Apple Safari*, *Microsoft Edge* (jeweils die aktuelle Version und 1 davor). Außerdem testen wir die Website in den führenden mobilen Browsern *Safari Mobile* und *Chrome* für *Android* bzw. *iOS* für die derzeit meistverbreiteten Gerätemodelle der Marken *iPhone* und *Samsung Galaxy*. Eine Optimierung für ältere Browser und Browserversionen (inkl. Internet Explorer) muss eigens vereinbart werden.

6.2. Datenschutz

Um die vereinbarten Leistungen in vollem Umfang erbringen zu können, darf die Agentur im Namen des Kunden kostenlose Benutzerkonten für Webdienstleistungen Dritter anlegen (z.B. für *Google-Services*). Die Login-Daten werden spätestens bei Projektabschluss an den Kunden weitergegeben. Alternativ dazu kann der Kunde die erforderlichen Konten selbst einrichten bzw. bereits bestehende Konten verwenden und der Agentur die erforderlichen Login-Daten übermitteln.

Die Agentur wird alle für die Entwicklung und Wartung der Website/s verwendeten Benutzer- und Login-Daten auch über das Projektende hinaus in verschlüsselter Form speichern, sofern Sie vom Kunden nicht zur Löschung angewiesen wird. Zukünftige mit dem Projekt in Zusammenhang stehende Aufträge könnten sonst nur unter erheblichem Mehraufwand bearbeitet werden.

Es gilt die allgemeine Datenschutzerklärung für Geschäftspartner der Agentur, abrufbar unter:

<https://www.buchundberger.net/downloads>

6.3. Zahlungsmodalitäten

6.3.1. Anzahlung und Teilzahlungen

Der Kunde verpflichtet sich, 30% des Gesamtbetrages bei Auftragserteilung als Anzahlung zu leisten und erhält eine entsprechende Anzahlungsrechnung. Ein höherer Anzahlungsbetrag kann vereinbart werden. Weiters ist die Agentur berechtigt, dem Kunden in angemessenen zeitlichen Abständen Abschlagszahlungen in Rechnung zu stellen. Die Höhe der Abschlagszahlungen richtet sich nach den jeweils bereits erbrachten Leistungen der Agentur.

6.3.2. Vollständige Zahlung

Alle noch offenen Rechnungsbeträge sind unmittelbar nach Fertigstellung und jedenfalls vor Veröffentlichung der Website zu begleichen. Die Veröffentlichung/Freischaltung der Website sowie die Aushändigung aller Zugangsdaten erfolgen nach vollständigem Zahlungseingang bei der Agentur.

6.3.3. Wartung und Redaktion

Wartungs- und Redaktionsservices werden unmittelbar nach erbrachter Leistung oder gesammelt für einen bestimmten Zeitraum (z.B. das zurückliegende Quartal) in Rechnung gestellt. Sofern keine Pauschalvergütung vereinbart wird, gilt als Grundlage der für die jeweilige Leistung aktuell geltende Stundensatz der Agentur.

6.3.4. Zahlungsfristen

Alle Rechnungen der Agentur sind innerhalb von zehn Tagen zur Zahlung fällig.