

Service Level Agreement TYPO3 für Non-Profit-Organisationen

ORT, TT.MM.JJJJ

I. Allgemeines

Das vorliegende Angebot beinhaltet Hosting- und Serviceleistungen im Rahmen der Betreuung einer oder mehrerer TYPO3-Instanzen. Die Leistungen werden im Punkt II. genauer spezifiziert.

WACON ist ein service-orientiertes Unternehmen und verzichtet auf ein Ticketsystem und vorgeschaltete Hotlines.

Jedem Kunden wird ein persönlicher Ansprechpartner(AP) zugeordnet. Um eine reibungslose und zügige Abwicklung von Anfragen auch in Abwesenheit des AP zu gewährleisten bitten wir Sie, unsere zentrale eMailadresse:

kundenservice@wacón.de

zu benutzen.

Sämtliche hier angegebenen Preise sind – soweit nicht als “brutto” bezeichnet – exklusive Mehrwertsteuer(19%).

Das Angebot gilt für **ORGANISATION** und ist 4 Wochen gültig.

Pauschalleistungen werden gem. der Vertragslaufzeit im voraus berechnet.

Aufwandsabhängige Komponenten wie z.B. Service-Level 2+3 werden erst bei hinreichender Inanspruchnahme in Rechnung gestellt.

Die Laufzeit des Vertrages beträgt 12 Monate und verlängert sich automatisch, wenn der Vertrag nicht innerhalb einer Frist von 4 Wochen zum Vertragsende gekündigt wird.

II. Leistungsbeschreibung

Nr.	Leistungen	Menge	Einzelpreis (zzgl. MwSt.)	Gesamt (zzgl. MwSt.)
1.	Professionelles Web-Hosting-Paket <ul style="list-style-type: none"> • Transfervolumen: unbegrenzt • Speicherplatz: 50 GB • tägl. Datensicherung: 28 Tage • Cronjobs: 5 minütlich • Wiederherstellungspunkte: 1 • 1 SSL Sicherheitszertifikat • 1 Inklusiv-Domain: .de, .com, .at, .info, .net, .org • 1 Inklusiv SSL-Zertifikat 	1	19,00 €	19,00 €
2.	TYPO3 Service-Level-Agreement			
2.1	Basisleistungen <ul style="list-style-type: none"> • persönlicher Ansprechpartner • Telefonsupport von Mo.-Fr., 8:00 Uhr - 17:00 Uhr • Kontenverwaltung und Beratung zu den Webanalyse-Diensten googleAnalytics™, google search console™ und Piwik™ • Serverüberwachung und Mail bei Störungen, Up-Time-Statistiken • Durchführung der Service-Aufgaben von qualifizierten Mitarbeitern • sehr kurze Reaktionszeiten • vergünstigte Stundensätze für Contentpflege, TYPO3-Programmierung, TYPO3-Administration und TYPO3-Schulungen • automatisches Einspielen von Sicherheitsupdates 	1	59,00 €	59,00 €
2.2	First-Level-Support(SL1) <ul style="list-style-type: none"> • Telefon- und eMail-Support für TYPO3-Anwenderfragen(z.B. redaktionelle Aufgaben, einfache Admin-Tätigkeiten, etc.) und allgemeinen Internetthemen(SEO, Webanalyse, UX, etc.) 	1	0,00 €	0,00 €
2.3	Second-Level-Support(SL2) <ul style="list-style-type: none"> • Ändern von Texten/Bildern/Downloads auf der Website • einfache Bildnachbearbeitung • neue Seiten werden mit sinnvollem Titel & Kurzbeschreibung erstellt • Bilder werden weboptimiert • für Bilder werden alt- und title-Tags vergeben • das alt-Tag von Links wird befüllt • Aufwände von max. 1 Stunde werden innerhalb von 48 Std. nach Eintreffen umgesetzt (ausgenommen Wochenenden und Feiertage) • Berechnung im 15-Minutenintervall nach Aufwand 	0	statt 59,00 € 45,00 €	0,00 €
2.4	Third-Level-Support(SL3) <ul style="list-style-type: none"> • Programmierung/Administration/Design • Erstellung, Änderung und Optimierung von Templates • Einspielen von Sicherheitsupdates und Versionsupdates • Programmierung, Installation und Anpassung von Extensions • Aufwände von max. 1 Stunde werden innerhalb von 48 Std. nach Eintreffen umgesetzt(ausgenommen Wochenenden und Feiertage) • Berechnung im 15-Minutenintervall nach Aufwand 	0	statt 59,00 € 55,00 €	0,00 €
Monatliche Gesamtsumme netto:				78,00 €
19% MwSt.				14,82 €
Monatliche Gesamtsumme brutto:				92,82 €

III. Annahme des Angebots

Hiermit beauftragen wir die WACON Internet GmbH obiges Projekt zu realisieren und die Leistungen gemäß Service-Vertrag nach Abschluss der Entwicklung bereitzustellen.

Gleichzeitig bestätigen wir, dass uns die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie die zusätzlichen AGB für *Hostingleistungen* und die Zusatz-AGB für *Kundenservice-Verträge* ausgehändigt worden sind und wir diese zur Kenntnis genommen haben.

Ort, Datum

Unterschrift und Firmenstempel