

T  
Y  
P  
O  
3  
  
S  
L  
A

# TYPO3 Servicevertrag (SLA)

Vereinbarung zur Erbringung von TYPO3-Dienstleistungen zwischen der WACON Internet GmbH (im Folgenden „WACON“ genannt) und dem/der **Name, Straße, PLZ Ort** (im Folgenden „Kundin“ genannt)

- Bei der Kundin handelt es sich um eine **Non-Profit-Organisation** (im Folgenden „NPO“ genannt).

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

## 1 Allgemeines

Das vorliegende Angebot beinhaltet Serviceleistungen im Rahmen der Betreuung einer oder mehrerer TYPO3-Instanzen (im Folgenden als SLA bezeichnet). Die Leistungen werden im Punkt *Leistungsbeschreibung* genauer spezifiziert.

Hauptziel des SLA ist es, einen schnellen, unbürokratischen, zuverlässigen und kompetenten Service hinsichtlich der TYPO3-Website(s) und allen damit verbundenen Aufgaben (Webanalyse, Suchmaschinenoptimierung, Schnittstellensupport, usw.) zu bieten.

**Anfragen von Kunden mit diesem SLA werden immer bevorzugt behandelt.**

WACON ist ein service-orientiertes Unternehmen und verzichtet daher auf vorgeschaltete Hotlines. Stattdessen sprechen Sie immer direkt mit einem Mitarbeiter von WACON.

Mit diesem Servicevertrag werden die folgenden Leistungen vereinbart:

Nr.	Leistung	Anz.	mtl.	gesamt
1.	TYPO3 SLA (SL1 + SL2) vergünstigter Std.-Satz: 95,-€ / 85,-€	0	159,-€ / 119,-€	
2.	Zusätzliche TYPO3 Instanzen	0	59,-€ / 49,-€	
3.	Webhosting	0	39,-€	
4.	SOLR-Server (inkl. 1 Kern)	0	19,-€	
5.	Regelm. Datenschutz-Audits	0	39,-€ / 29,-€	
6.	Regelm. SEO-Audits	0	59,-€ / 49,-€	
				_____
				_____

Weitere Informationen zu den Leistungen werden in den nachfolgenden Kapiteln bereitgestellt.

## 2 Vertragslaufzeit

Dieser SLA wird wirksam zum **TT.MM.JJJJ**. Er verlängert sich automatisch nach **3 Monaten**. Die Kündigungsfrist beträgt 1 Tag.

## 3 Ansprechperson (AP)

Der Kundin wird eine Ansprechperson (AP) zugeordnet, die **mindestens 5 Jahre Erfahrung in der Website-Entwicklung mit TYPO3 hat**.

## 4 Leistungsbeschreibung

### 4.1 TYPO3-Installationen

Dieser SLA umfaßt den Support der TYPO3-Installation der Website: **<DOMAIN>**.

Standardmäßig umfasst ein Servicevertrag eine Live- und eine Testinstallation.

Der Support für weitere (unabhängige) Installationen in derselben Serverumgebung kann optional gebucht werden(s.u.).

### 4.2 Service- und Reaktionszeiten

An Werktagen steht unser Kundenservice von **9:00 Uhr bis 17:00 Uhr** zur Verfügung.



*Im vorliegenden Dokument sind Werktage wie folgt definiert:*

*-> Montag bis Freitag*

*Ausgenommen sind bundesweite Feiertage in Deutschland sowie Feiertage in Hessen.*

Die Reaktionszeit beträgt **1 Werktag**.



*Die im vorliegenden Dokument genannten Reaktionszeiten definieren die Zeit zwischen dem Eingang einer Serviceanfrage und der ersten darauf erfolgten Reaktion. Diese Reaktion stellt nicht zwingend die Lösung oder die Beantwortung der Anfrage dar, sondern kann beispielsweise den Hinweis auf den Beginn einer weiterführenden Analyse oder Recherche beinhalten. Diese weiterführenden Arbeiten können zeitlich über die genannten Reaktionszeiten hinausgehen.*

### 4.3 Servicekanäle

Um eine reibungslose und zügige Abwicklung von Anfragen auch in Abwesenheit des AP zu gewährleisten, steht der Kundin unsere zentrale E-Mail-Adresse **support@wacón.de** zur Verfügung.

Des Weiteren besteht die Möglichkeit, uns telefonisch über die kostenlose Servicenummer **0800 – 922 66 19** zu erreichen.



*Änderungswünsche können aus rechtlichen Gründen nicht telefonisch entgegengenommen werden.*

## 4.4 Informationsquellen

WACON publiziert über die Social Media-Kanäle *Twitter* (<https://twitter.com/wacon1999>) und *LinkedIn* (<https://www.linkedin.com/company/wacon-internet-gmbh>) regelmäßig aktuelle Informationen zu rechtlichen Fragen, Sicherheitsupdates sowie technischen Weiterentwicklungen und Optimierungsmöglichkeiten. Zur optionalen Teilhabe, wird der Kunden - soweit möglich - eine Einladung zugesendet.

In unregelmäßigen Abständen und in besonders wichtigen Fällen (z.B. generelle Abmahngefahren, Auslaufen TYPO3 LTS-Version) versendet WACON einen Newsletter an alle Kunden.

## 4.5 Sicherheit

Das Thema (Daten-)Sicherheit hat für WACON eine besonders hohe Bedeutung und ist zentraler Bestandteil dieses SLA.

Um ein möglichst schnelles Einspielen von Sicherheitsupdates zu ermöglichen, installiert WACON auf der TYPO3 Installation des Kunden eine Extension, die die Versionsstände sowohl des Kernsystems als auch sämtlicher installierter Extensions überwacht.

WACON wird vom Security Team der TYPO3 Association bei Vorliegen von Sicherheits-Updates unverzüglich informiert und wird diese ggf. auch ohne Rücksprache mit dem Kunden auf dessen TYPO3-Installation einspielen. Der Kunde verpflichtet sich – je nach Ausmaß – zum Testen der Website insbesondere der Formulare, da WACON den korrekten Versand an den Kunden nicht überprüfen kann.

Dieser Updatemechanismus beschränkt sich auf das Kernsystem einer LTS-Version. Das Einspielen von Sicherheitsupdates erfolgt im Rahmen des Service Level I (s.u.) und damit ohne Zusatzkosten. In sehr seltenen Fällen enthalten Sicherheitsupdates von LTS-Versionen jedoch sog. **Breaking Changes**, die Einfluss auf die Darstellung/Funktionalität der Website haben und nur durch zusätzliche manuelle Maßnahmen korrigiert werden können. In solchen Fällen informiert WACON den Kunden über ggf. entstehende Mehraufwände.



*Die Speicherung persönlicher Daten (z.B. Kontaktanfragen, Anmeldungen, etc.) sollte nur in gut begründeten Fällen (technische Notwendigkeit) im TYPO3 System erfolgen und selbst dann spätestens nach dem Wegfall des Zwecks oder eines festen Zeitraumes (z.B. 90 Tage) gelöscht werden. Die Beurteilung/Verantwortung hierfür liegt beim Kunden.*

Das kostenlose Einspielen von Sicherheitsupdates gilt nur für Versionen, die während der Vertragslaufzeit dieses Service Level Agreements veröffentlicht werden. Ältere, vorher durchzuführende, Updates werden zusätzlich berechnet.

## 4.6 Datenschutz-Audits

Zu diesem Vertrag kann optional ein 3-monatliches Datenschutz-Audit gebucht werden.

WACON überprüft (für standardmäßig 500 Einzelseiten), ob Daten verschlüsselt übertragen werden, ob das SSL-Zertifikat dem neuesten Stand der Technik entspricht, und ob korrekte Security-Header konfiguriert sind.

Des weiteren werden sämtliche Cookies, Elemente im Web-Speicher und externe Dienste aufgelistet, so dass umfassende Daten zur Datenverarbeitung durch Dritte auf der Website dargestellt werden:

- Cookie-Speicherdauer
- Anbieter des Cookies, Web-Speicher-Elements oder Dienstes
- Zweck des Cookies oder Dienstes (Werbung, Analytics, Funktional etc.)
- Setzen mit oder ohne Einwilligung
- Werden Daten aus dem Rechtsraum der EU ausgeleitet?

Datenschutzverletzungen werden in einer Management-Summary leicht verständlich aufgezeigt:

- Verwendung nicht-notwendiger Cookies oder externer Dienste ohne Einwilligung
- Übermittlung von Daten in unsichere Drittstaaten.
- Verletzung der Informationspflichten über externe Dienste in der Datenschutzerklärung.

Bsp.:

Bei der Prüfung der Server-Sicherheit sind Sicherheitsrisiken gefunden worden. Wenn nicht schon geschehen, so sollten Sie dies durch Ihre Agentur oder einen Sicherheitsexperten prüfen lassen.

Sie setzen auf Ihrer Website eine Consent Management Software oder ein Cookie-Info-Banner ein, wir konnten dessen Hersteller allerdings nicht identifizieren.

Wir konnten keine nicht notwendigen Cookies identifizieren, die ohne Einwilligung des Benutzers gesetzt werden.  
Achtung: Wir untersuchen nicht, ob das Einholen der Einwilligung DSGVO-konform erfolgt!

Wir konnten keine nicht notwendigen Dienste identifizieren, die ohne Einwilligung des Benutzers geladen werden.  
Achtung: Wir untersuchen nicht, ob das Einholen der Einwilligung DSGVO-konform erfolgt!

Sie setzen **Google Fonts** ohne Einwilligung des Benutzers ein. Dies hat das Landgericht München mit [Urteil vom 20.01.2022](#) als schadenersatzpflichtig bewertet. [1]

Ihre Website lädt mindestens 1 Externe Dienste, die per IP-Adresse personenbezogene Daten aus dem Rechtsraum der EU in Drittstaaten ausleiten, ohne dass eine Einwilligung des Benutzers vorliegt.

## 4.7 Suchmaschinen-Audit

Eine weitere optionale Leistung ist die Erstellung eines monatlichen Suchmaschinen-Audits. Darin enthalten sind u.a.

- OnPage-Analysen
- Performance-Analysen (mit historischem Vergleich)
- Keyword-Analysen inkl. Wettbewerber-Vergleich
- Sichtbarkeits- und Rankingentwicklung
- Social-Media-Analyse
- Berichtsversand

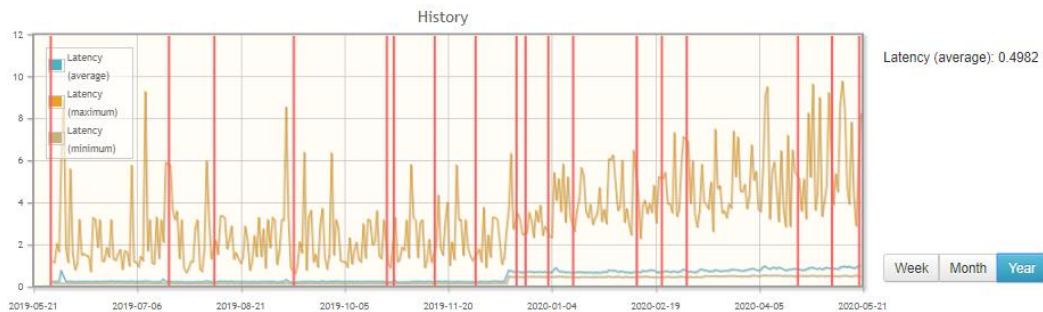
Wir verwenden das Tool der Firma Sistrix mit Sitz in Bonn (siehe [www.sistrix.de](http://www.sistrix.de)). Die Kundin erhält einen eigenen Online-Zugang.

## 4.8 Stabilität

Ein weiteres Anliegen dieses SLA ist die Überwachung der Server-Erreichbarkeit und -Zuverlässigkeit. Hierfür erhält der Kunde einen Zugang zu unserem Überwachungstool unter:

<https://agentur.wacon.de/phpservermon>

Das Tool prüft in 5-minütigen Abständen die Erreichbarkeit des Webserver und meldet Ausfälle an die hinterlegte E-Mail-Adresse. Mit dem Zugang können außerdem Daten zur Erreichbarkeit & Antwortzeit (Latency) in unterschiedlichen Zeiträumen überprüft werden:



## 4.9 Source Code Verwaltung

WACON verwaltet die relevanten Source Code Dateien in einem geschützten Repository von gitHub. Darunter fallen alle Dateien, die im Auftrag der Kundin entwickelt wurden (diverse Konfigurationsdateien, Extensions, Sitepackages, etc.). Die Datenbank oder personenbezogene Daten werden nicht versioniert.

## 4.10 Leistungsübersicht & Vergütung

### 4.10.1 Service Level I

Der *Service Level I* beinhaltet Leistungen, die mit einer monatlichen Pauschale abgedeckt sind und zu keinen Mehrkosten führen.

Hierzu zählen:

- Vereinbarung eines Telefongesprächs mit der AP oder der Geschäftsführung innerhalb von 8 Stunden
- Telefonsupport bei Anwendungsfragen zu TYPO3 in einem angemessenen Umfang
- Überwachung des Webserver und Mailversand bei Störungen sowie Up-Time-Server-Statistiken (siehe *4.8 Stabilität*)
- Reaktionszeit: 1 Werktag (siehe *4.2 Service- und Reaktionszeiten*)
- vergünstigte Stundensätze (siehe *Service Level II*)
- Einspielen von Core-Sicherheitsupdates für LTS-Versionen (siehe *4.5 Sicherheit*)
- Verwaltung aller von WACON zu verantwortenden Extensions (i.d.R. gehören hierzu auch die für das Layout zuständigen Templates) in einem git-Repository
- bevorzugte Behandlung gegenüber Nicht-Service-Kunden
- Generelle Beratung zu TYPO3, Suchmaschinenoptimierung, DSGVO, User Experience, u.v.m. in einem angemessenen Umfang

Die monatliche Pauschale beträgt **159,-€**. Für NPO beträgt sie **119,-€**.

**Optionale Leistungen (monatliche Zusatzkosten):**

- 1. Weitere Installationen (59,-€, für NPO: 49,-€)**  
Über diesen SLA können weitere, unabhängig voneinander existierende TYPO3-Installationen verwaltet werden.  
Eine Live- und eine Testinstanz:
- 2. Webhosting (39,-€)**
  - Managed Hostingpaket mit 50 GB Webspace
  - beliebig viele Staging-Umgebungen (z.B. für Testinstanzen)
  - tägliches Backup (4 Wochen lange Archivierung)
  - 10 Datenbanken
  - 1 Wiederherstellungspunkt
  - beliebig viele Let'sEncrypt-Sicherheitszertifikate
  - PHP Performance Option (ApC)
  - Matomo-Installation
  - LogFile-Statistiken mit awstats
- 3. SOLR Server für eine professionelle Suchfunktion auf der Website (19,-€)**
  - SOLR-Instanz mit einem Kern (1 Kern = 1 Sprache)
  - jeder weitere Kern: 9,-€
- 4. Datenschutz-Audit (39,-€, für NPO: 29,-€)**
  - 3-monatlicher Bericht-Versand per eMail
  - Prüfung von bis zu 500 Einzelseiten
  - Mehrkosten für weitere 500 Seiten: 1,-€
- 5. SEO-Audit (59,-€, für NPO: 49,-€)**
  - monatlicher Berichtsversand und Online-Zugang
  - Prüfung von bis zu 500 Einzelseiten
  - Mehrkosten für weitere 500 Seiten: 9,-€

**4.10.2 Service Level II**

Der *Service Level II* beinhaltet Leistungen, die nach Aufwand abgerechnet werden.

Hierzu zählen:

- Administration der TYPO3-Installation
- Erstellung, Änderung und Optimierung von Templates
- Programmierung, Installation und Anpassung von Extensions
- Einspielen von Sicherheitsupdates und Versionsupdates für Extensions oder ELTS-Versionen
- Redaktionelle Betreuung nach Anweisung
- Technische Suchmaschinen-Optimierung
- u.v.m.

Der Stundensatz beträgt **95,-€**. Für NPO beträgt er **85,-€**.

#### 4.11 Leistungsabrechnung

Die monatlichen Pauschalleistungen (*Service Level I*) werden gem. der Vertragslaufzeit im Voraus berechnet.

Leistungen aus dem *Service Level II* werden erst bei hinreichender Inanspruchnahme, frühestens am Anfang des Folgemonats in Rechnung gestellt.

##### Die Abrechnung erfolgt in 15-Minuten-Einheiten.

Die Kundin erhält zu jeder Rechnung einen aussagekräftigen Leistungsnachweis, aus dem folgende Informationen hervorgehen:

- Datum, an dem die Aufgabe durchgeführt wurde
- Beschreibung der Aufgabe
- Namenskürzel des Bearbeiters
- Aufwand in Minuten & Zuordnung zu einem Servicelevel

Sämtliche Basisleistungen (Punkt 1. in der Leistungsübersicht) werden dabei unter Service Level 1(SL1) gebucht. Bsp.:

Datum	Beschreibung	Bearbeiter/in	SL1*	SL2*
2.5.2023	Anlegen eines neuen TYPO3-Redakteurs	diehdan		15
7.5.2023	Einfügen einer CAPTCHA-Funtion im Kontaktformular, Test & Abnahme	doerluk		60
8.5.2023	Telefonische Unterstützung beim Löschen eines Datensatzes	doerluk	15	
15.5.2023	Einpflegen einer neuen Stellen-ausschreibung	bestoli		15
19.5.2023	Änderungen am Template wegen Design-Anpassung	bestoli		60
25.5.2023	Einspielen des Sicherheitsupdates TYPO3 9.5.16 und Funktionstest	diehdan	60	
		<b>Summe:</b>	<b>75</b>	<b>150</b>

(\*SL= Service Level, Angaben in Minuten)


In diesem Beispiel werden:

- 75 Minuten nicht berechnet, da sie zum Service Level I zählen
- 150 Minuten mit dem Stundensatz aus Service Level II berechnet

## 5 Kundenpflichten

Die Kundin verpflichtet sich, eine hinreichende Backup-Strategie umzusetzen. U.a. sollte jederzeit ein Backup vom Vortag sowie von weiter zurückliegenden Zeitpunkten (2 Wochen, 4 Wochen, etc.) zur Verfügung stehen und zügig einspielbar sein.

Die Kundin stellt die für den Betrieb von TYPO3 erforderlichen Ressourcen (z.B. korrekte PHP-, composer-, imageMagick-Versionen) zur Verfügung.

 *Wir empfehlen - soweit technische und datenschutzrechtliche Aspekte nicht dagegen sprechen - die Auslagerung des Webhosting an einen **TYPO3-spezialisierten Provider**. Diese sorgen dafür, dass für die jeweilige TYPO3-Version immer eine korrekte Umgebung bereitgestellt wird und Testumgebungen („staging“) leicht einzurichten sind. In den meisten Fällen bieten diese Provider auch den **kostenlosen ELTS-Support** von TYPO3 (Kostenpunkt: ca. 2.000,-€/Jahr), so dass der Handlungsdruck zum Update einer LTS-Version gemindert wird.*

Die Kundin liefert WACON nur Inhalte, die nicht gegen das Urheberrecht oder eine andere gesetzliche Regel verstoßen.

Die Kundin stellt eine Test- und/oder Entwicklungsumgebung zur Verfügung bzw. beauftragt WACON mit der Einrichtung einer solchen.


## 6 Datenschutz

Die Vertragsparteien verpflichten sich zur Einhaltung der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO).

Voraussetzung für das Inkrafttreten dieses SLA ist ein Vertrag zur Auftragsverarbeitung zwischen beiden Parteien.

## 7 Rechtliches

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von WACON. Für den Fall, daß WACON Hostingleistungen erbringt, gelten ergänzend Zusatz-AGB für Hostingleistungen von WACON.

 *TYPO3 und sämtliche Extensions (auch solche, die im Rahmen dieses Vertrages entwickelt werden) unterliegen den Lizenzbedingungen der GNU GPL (General Public License) in der Version 2, die dem Kunden jederzeit auf Wunsch ausgehändigt werden. WACON übernimmt ausdrücklich keine Gewährleistung/Haftung für TYPO3 oder den eingesetzten oder von WACON entwickelten Extensions. Dies ergibt sich zwingend aus der Lizenzierung.*

## 8 Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieser Vereinbarung ganz oder teilweise unwirksam sein oder ihre Rechtswirksamkeit später verlieren, so sind die übrigen Bestimmungen weiterhin gültig.

---

Datum, Ort

---

Datum, Ort

---

Unterschrift Auftragnehmer

---

Unterschrift Auftraggeber