

TYPO3 Servicevertrag (SLA)

Vereinbarung zur Erbringung von TYPO3-Dienstleistungen zwischen der WACON Internet GmbH (im Folgenden „WACON“ genannt) und der <ORGANISATION>, <Straße>, <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.

 *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.*

2 Vertragslaufzeit

Dieser SLA wird wirksam zum **TT.MM.JJJJ**. Er verlängert sich automatisch nach **6 Monaten**.

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: **www.xyz.tld**.

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@wacn.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.



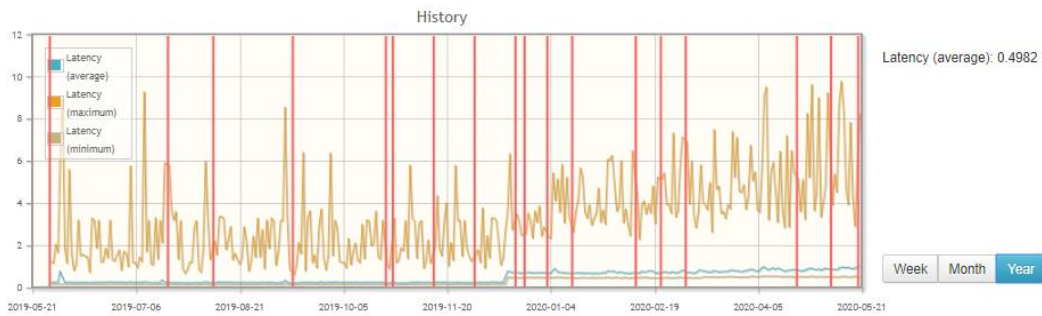
Die Speicherung persönlicher Daten (z.B. Kontaktanfragen, Anmeldungen, etc.) sollte nur in gut begründeten Fällen (technische Notwendigkeit) im TYPO3 System erfolgen und selbst dann spätestens nach dem Wegfall des Zwecks oder eines festen Zeitraumes (z.B. 90 Tage) gelöscht werden. Die Beurteilung/Verantwortung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

4.6 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:



4.7 Leistungsübersicht & Vergütung

4.7.1 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 Telefongespräches mit der AP oder der Geschäftsführung innerhalb von 8 Stunden
- Telefonsupport bei Anwendungsfragen zu TYPO3 in einem angemessenen Umfang
- Überwachung des Webservers und Mailversand bei Störungen sowie Up-Time-Server-Statistiken (siehe *4.6 Stabilität*)
- Reaktionszeit: 1 Werktag (siehe *4.2 Service- und Reaktionszeiten*)
- um 20% 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 **129,-€**. Für NPO beträgt sie **99,-€**.

4.7.2 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 **76,-€**. Für NPO beträgt er **68,-€**.

4.8 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*
2.5.2021	Anlegen eines neuen TYPO3-Redakteurs	diehdan		15
7.5.2021	Einfügen einer CAPTCHA-Funtion im Kontaktformular, Test & Abnahme	doerluk		60
8.5.2021	Telefonische Unterstützung beim Löschen eines Datensatzes	doerluk	15	
15.5.2021	Einpflegen einer neuen Stellen-ausschreibung	bestoli		15
19.5.2021	Änderungen am Template wegen Design-Anpassung	bestoli		60
25.5.2021	Einspielen des Sicherheitsupdates TYPO3 9.5.16 und Funktionstest	diehdan	60	
		Summe:	75	150

(*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.

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