

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)

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.

Wir bieten drei Servicevertrags-Modelle an: **Basic, Premium und Premium+**.

Jede Variante baut auf den Leistungen der vorherigen Stufe auf und wird durch zusätzliche Services ergänzt. Des Weiteren können Zusatzleistungen gebucht werden (weitere Infos siehe unten).

Mit dem vorliegenden Vertrag werden folgende Leistungen beauftragt:

Nr.	Leistung	Anz.	mtl.	gesamt
1.	Servicemodell „Basic“	0	39,-€	
	Servicemodell „Premium“		119,-€	
	Servicemodell „Premium+“		159,-€	
2.	Zusätzliche TYPO3 Instanzen	0	49,-€	
3.	Webhosting (Standard)	0	19,-€	
	Webhosting (Redis-Technologie)		49,-€	
4.	SOLR-Server (inkl. 1 Kern)	0	19,-€	
	Weitere Kerne (Sprachen)	0	9,- €	
Monatlicher Preis:				<u> </u>

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

2 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.).

3 Vertragslaufzeit

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

4 Erreichbarkeit

4.1 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.

4.2 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@wacon.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.

4.3 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 Kundin - 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.

5 Leistungsbeschreibung (Basic / Premium / Premium+)

Die in diesem Kapitel vorgestellten Leistungen gelten für **alle** Servicemodelle.

5.1 Vergünstigter Stundensatz und Leistungsabrechnung

Es gilt der vergünstigte Stundensatz von **89,-€** zzgl. MwSt.

5.2 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.

5.3 Kurze Reaktionszeiten und Zugang zum Ticketsystem

Anfragen von Servicekunden werden bevorzugt behandelt. Die Nutzung unseres Ticketsystems gewährleistet eine zügige Bearbeitung von Änderungswünschen.

5.4 Leistungsabrechnung im 15-Minuten-Takt

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

Das Einspielen von Sicherheitsupdates erfolgt nur bei den Servicemodellen Premium und Premium+ kostenlos.

6 Leistungsbeschreibung (Premium / Premium+)

Die in diesem Kapitel vorgestellten Leistungen gelten für die Servicemodelle **Premium** und **Premium+**.

6.1 Ansprechperson (AP)

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

6.2 Bevorzugte Ticketbehandlung

Tickets von *Premium* und *Premium+* Kunden werden grundsätzlich bevorzugt behandelt.

6.3 Direkter Kontakt zum Developer

Die Kundin erhält einen direkten Kontakt (Telefon/Teams) zum Developer. Der Abstimmungsprozess kann dadurch wesentlich beschleunigt und Kosten gespart werden.

6.4 TYPO3/PHP Security Monitoring

Im Falle von vorliegenden Sicherheitsupdates für die TYPO3 Installation (Kernsystem und Extensions) wird die Kundin informiert und eine Handlungsempfehlung abgegeben. Gleiches gilt für die von TYPO3 verwendete Skriptsprache PHP.

Zu diesem Zweck installiert WACON auf der TYPO3 Installation der Kundin eine Extension, die die Versionsstände sowohl des Kernsystems als auch sämtlicher installierter Extensions überwacht.

6.5 Proaktives Einspielen von Sicherheitsupdates

Im Rahmen dieses Servicemodells werden Sicherheitsupdates ohne Zusatzkosten kurzfristig nach Erscheinen eingespielt.

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

Dieser Updatemechanismus beschränkt sich auf TYPO3 Instanzen, die sich im Long Term Support(LTS) befinden. 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 die Kundin über ggf. entstehende Mehraufwände.

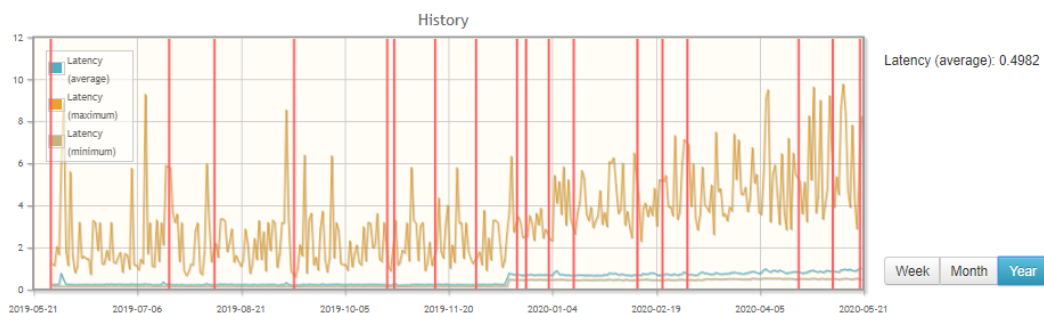


Die Speicherung persönlicher Daten (z.B. Kontaktfanfragen, Anmeldungen, etc.) sollte nur in gut begründeten Fällen (technische Notwendigkeit) im TYPO3 System erfolgen und selbst dann spätestens nach dem Wegfall des Zwecks oder eines festen Zeitraumes (z.B. 90 Tage) gelöscht werden. Die Beurteilung/Verantwortung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

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.

6.6 Server Monitoring

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



7 Leistungsbeschreibung (Premium+)

Die in diesem Kapitel vorgestellten Leistungen gelten nur für das Servicemodell **Premium+**.

7.1 Datenschutz-Audits

Es werden **einmal monatlich Datenschutz-Audits** durchgeführt und als Mail an die Kundin verschickt.

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.

Beispiel:

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.

Die Prüfung ist im rechtlichen Sinne unverbindlich, da unser Tool nicht alle Anwendungsfälle abdecken kann. So können z.B. Datenschutzerklärung und Cookie-Beschreibungen nicht auf Korrektheit/Vollständigkeit überprüft werden.

7.2 Audit zur Barrierefreiheit

Ebenfalls **einmal pro Monat** wird ein **Barrierefreiheits-Audit** durchgeführt und als Mail an die Kundin verschickt.

Dabei wird die Website (max. 500 Seiten) auf ihre **Zugänglichkeit für Menschen mit Behinderungen**, basierend auf geltenden Standards wie den WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) und rechtlichen Vorgaben (z. B. Barrierefreiheitsstärkungsgesetz – BFSG) geprüft.

Die Prüfung ist im rechtlichen Sinne unverbindlich, da unser Tool nicht alle Anwendungsfälle abdecken kann. So kann z.B. die einwandfreie Bedienung der Website mit der Tastatur nicht zu 100% geprüft werden.

8 Optionale Leistungen

8.1 Webhosting

Das Webhosting kann dynamisch konfiguriert und skaliert werden. Unser Standardpaket bietet folgende Leistungen:

- 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

Die Kosten für das Hosting betragen **29,-€** zzgl. MwSt.

Für besonders schnelle Antwortzeiten besteht die Möglichkeit, einen REDIS-Server zu buchen. Die Kosten betragen **49,-€** monatlich.

8.2 SOLR für eine professionelle Suchfunktion auf der Website

Apache Solr ist eine leistungsstarker Suchserver für die Website. Es bietet Autovervollständigen, Rechtschreibkorrektur, Synonymverwendung u.v.m.

Für die Bereitstellung des Servers fallen **19,-/mtl.** für den 1. Kern(= Sprache) an. Jeder weitere Kern kostet **9,-/mtl.**

8.3 Weitere Installationen

Für die Servicemodelle Premium und Premium+ können **weitere TYPO3 Installationen** derselben Serverumgebung berücksichtigt werden.

Kosten pro zusätzlicher TYPO3 Installation: **49,-€**

9 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.

Sollte das Webhosting über WACON gebucht werden (siehe „zubuchbare Leistungen“), entfällt diese Pflicht.



*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.

10 Datenschutz

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

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

11 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 der Kundin 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.

12 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