

Rahmenvertrag für die technische Betreuung und laufende Wartung von Webseiten

Abgeschlossen zwischen

00000	(Kundennummer)
-	(Firmenbuchnummer)
-	(Umsatzsteuer ID)

Name, Bezeichnung		
Straße		Hnr.
PLZ	Stadt, Ort	Region
Österreich		

im Folgenden Auftraggeber / Auftraggeberin genannt und

KRATOCHWILL - IT Dienstleistungen u.D.V.		
Kieslingerstraße		9/1
8430	Leibnitz	Steiermark
Österreich		

gemeinsam auch „Vertragsparteien“ genannt.

1. Vertragsgegenstand

1.1. Gegenstand dieses Rahmenvertrages ist die laufende technische Wartung, Pflege und Betreuung der vom Kunden beauftragten Webseiten und der damit verbundenen technischen Systeme.

1.2. Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus diesem Rahmenvertrag sowie aus dem jeweils vereinbarten Leistungsblatt bzw. Angebot. Das jeweilige Leistungsblatt kann insbesondere folgende Angaben enthalten:

- zu betreuende Domain(s) und Webseite(n)
- verwendetes Content-Management-System (CMS)
- Hostingumgebung
- vereinbarte Wartungsleistungen
- vereinbarte Reaktionszeiten
- Wartungsintervall
- monatliches bzw. jährliches Entgelt
- vereinbarte Stundenkontingente
- optionale Zusatzleistungen

1.3. Dieser Vertrag ist als Rahmenvertrag ausgestaltet. Einzelne Webseiten, Systeme und zusätzliche Leistungen können während der Vertragslaufzeit durch ergänzende Leistungsblätter, Angebote oder Aufträge in den Vertragsumfang aufgenommen werden.

1.4. Ein Anspruch des Kunden auf bestimmte technische Entwicklungen, neue Funktionen oder die Verwendung bestimmter Softwareversionen besteht nur, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.

2. Leistungsumfang der Wartung

2.1. Soweit im jeweiligen Leistungsblatt nicht abweichend vereinbart, umfasst die laufende Wartung insbesondere:

- a) Prüfung und Durchführung von Updates des eingesetzten CMS;
- b) Prüfung und Durchführung von Updates installierter Plugins, Erweiterungen, Themes und vergleichbarer Komponenten, soweit technisch möglich und vom jeweiligen Anbieter unterstützt;
- c) Einspielen sicherheitsrelevanter Updates;
- d) technische Funktionskontrollen der betreuten Webseite nach durchgeführten Wartungsarbeiten;
- e) Behebung technisch bedingter Fehlfunktionen, soweit diese durch die vom Auftragnehmer betreuten Komponenten verursacht wurden;
- f) technische Überprüfung der grundlegenden Erreichbarkeit der Webseite, soweit ein entsprechendes Monitoring vereinbart wurde;
- g) technische Beratung im Zusammenhang mit der betreuten Webseite.

2.2. Wartungsarbeiten werden nach technischem Ermessen des Auftragnehmers durchgeführt. Der Auftragnehmer ist berechtigt, Updates zurückzustellen, wenn deren Installation nach seiner fachlichen Einschätzung zu erheblichen Funktionsstörungen, Inkompatibilitäten oder Sicherheitsrisiken führen könnte.

2.3. Der Auftragnehmer ist berechtigt, vor umfangreichen oder risikobehafteten Änderungen zunächst eine Sicherung bzw. einen Wiederherstellungspunkt anzulegen, sofern dies technisch möglich und Bestandteil der vereinbarten Leistung ist.

2.4. Eine Garantie dafür, dass sämtliche Updates ohne Anpassungen oder Einschränkungen mit der bestehenden Webseite kompatibel sind, wird nicht übernommen. Dies gilt insbesondere für Software von Drittanbietern.

3. Nicht vom Wartungsentgelt umfasste Leistungen

3.1. Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, sind folgende Leistungen nicht Bestandteil der laufenden Wartung:

- (a) Erstellung einer neuen Webseite;
- (b) umfangreiche Änderungen am Design oder Layout;
- (c) Entwicklung neuer Funktionen;
- (d) individuelle Programmierleistungen;
- (e) Erstellung oder Überarbeitung von Texten;
- (f) redaktionelle Pflege von Inhalten;
- (g) Suchmaschinenoptimierung (SEO);
- (h) Erstellung oder Bearbeitung von Bildern, Videos oder sonstigen Medien;
- (i) rechtliche Prüfung der Webseite, insbesondere hinsichtlich Impressum, Datenschutz, Cookie-Banner, Urheberrecht, Wettbewerbsrecht oder sonstiger rechtlicher Anforderungen;
- (j) Behebung von Fehlern, die durch Änderungen des Kunden oder durch Dritte verursacht wurden;
- (k) Wiederherstellung von Daten, sofern keine entsprechende Backup- bzw. Wiederherstellungsleistung vereinbart wurde;
- (l) Behebung von Problemen des Hosters, Domainproviders oder sonstiger Drittanbieter, soweit diese nicht im Einflussbereich des Auftragnehmers liegen;
- (m) Wiederherstellung oder Reparatur einer Webseite nach einem Hackerangriff, soweit dies nicht ausdrücklich als Sicherheits- bzw. Notfallleistung vereinbart wurde;
- (n) Migrationen, Serverumzüge und Providerwechsel;
- (o) kostenpflichtige Lizenzen, Premium-Plugins, Themes, Software, externe Dienste und sonstige Leistungen Dritter.

3.2. Leistungen gemäß diesem Punkt werden nach gesonderter Beauftragung zu den jeweils vereinbarten Preisen bzw. nach Aufwand abgerechnet.

4. Updates und Änderungen

4.1. Der Auftragnehmer entscheidet nach fachlichem Ermessen, in welcher Reihenfolge und zu welchem Zeitpunkt Wartungs- und Updatearbeiten durchgeführt werden.

4.2. Sicherheitskritische Updates können, sofern dies zur Aufrechterhaltung der Sicherheit erforderlich erscheint, ohne vorherige Einzelgenehmigung des Kunden durchgeführt werden, sofern die Durchführung vom vereinbarten Leistungsumfang umfasst ist.

4.3. Der Auftragnehmer ist berechtigt, technische Anpassungen vorzunehmen, die für die Durchführung eines vereinbarten Updates erforderlich sind, sofern diese vom vereinbarten Leistungsumfang umfasst sind.

4.4. Führt ein Update trotz fachgerechter Durchführung zu einer Funktionsstörung, wird der Auftragnehmer im Rahmen des vereinbarten Leistungsumfangs eine angemessene technische Fehleranalyse durchführen. Weitergehende Anpassungs- oder Entwicklungsarbeiten gelten als Zusatzleistung, sofern sie nicht ausdrücklich Bestandteil des Wartungsvertrages sind.

5. Backups und Wiederherstellung

5.1. Backups sind nur dann Bestandteil des Leistungsumfangs, wenn dies im jeweiligen Leistungsblatt ausdrücklich vereinbart wurde.

5.2. Sofern Backups vereinbart wurden, umfasst die Leistung die Durchführung bzw. technische Kontrolle der vereinbarten Sicherungen im vereinbarten Umfang.

5.3. Eine absolute Garantie für die Wiederherstellbarkeit sämtlicher Daten kann nicht übernommen werden. Dies gilt insbesondere bei Beschädigung von Sicherungsmedien, fehlerhaften Backups, Ausfällen von Drittanbietern oder Umständen außerhalb des Einflussbereichs des Auftragnehmers.

5.4. Eine Wiederherstellung aus einem Backup ist nur dann Bestandteil des Wartungsentgelts, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde. Andernfalls erfolgt die Wiederherstellung nach Aufwand.

6. Reaktionszeiten und Servicelevel

6.1. Sofern im Leistungsblatt keine abweichenden Servicelevel vereinbart wurden, gelten für Supportanfragen die folgenden Reaktionszeiten:

Standardanfragen: Reaktion innerhalb von [2] Werktagen

dringende technische Störungen: Reaktion innerhalb von [1] Werktag

sicherheitskritische Störungen: schnellstmögliche Reaktion innerhalb der üblichen Geschäftszeiten.

6.2. Die Reaktionszeit bezeichnet ausschließlich den Zeitraum bis zur erstmaligen Bearbeitung bzw. Rückmeldung. Sie stellt keine Garantie für die Behebung innerhalb dieses Zeitraums dar.

6.3. Eine bestimmte Wiederherstellungs- oder Behebungszeit wird nur geschuldet, wenn diese ausdrücklich als verbindliches Servicelevel vereinbart wurde.

6.4. Als Werktage gelten Montag bis Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz des Auftragnehmers.

6.5. Leistungen außerhalb der vereinbarten Geschäftszeiten sind nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.

7. Wartungsfenster

7.1. Wartungsarbeiten können grundsätzlich während der üblichen Geschäftszeiten des Auftragnehmers durchgeführt werden.

7.2. Soweit möglich, werden planbare Wartungsarbeiten so durchgeführt, dass Beeinträchtigungen des laufenden Betriebes möglichst gering gehalten werden.

7.3. Kurzzeitige Unterbrechungen der Erreichbarkeit, die zur Durchführung notwendiger Wartungsarbeiten erforderlich sind, stellen keinen Mangel dar, sofern sie technisch erforderlich und angemessen sind.

8. Sicherheit und Sicherheitsvorfälle

8.1. Der Auftragnehmer führt im Rahmen des vereinbarten Leistungsumfangs angemessene technische Wartungs- und Sicherheitsmaßnahmen durch.

8.2. Eine vollständige Sicherheit der Webseite gegen Hackerangriffe, Schadsoftware, unbefugten Zugriff oder sonstige Angriffe kann technisch nicht garantiert werden.

8.3. Wird ein Sicherheitsvorfall festgestellt, wird der Auftragnehmer den Kunden, soweit dies nach den Umständen möglich und zumutbar ist, über den Vorfall informieren und erforderliche Sofortmaßnahmen im Rahmen des vereinbarten Leistungsumfangs durchführen.

8.4. Umfangreiche forensische Untersuchungen, Bereinigungen nach Hackerangriffen, Wiederherstellungen, Serveranalysen oder sonstige Notfallmaßnahmen sind nur Bestandteil des Wartungsentgelts, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.

9. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

9.1. Der Kunde stellt dem Auftragnehmer alle für die Durchführung der vereinbarten Leistungen erforderlichen Informationen, Zugänge und Berechtigungen rechtzeitig zur Verfügung.

9.2. Dies betrifft insbesondere, soweit erforderlich:

- ☐ CMS-Zugänge
- ☐ Hosting-Zugänge
- ☐ FTP/SFTP-Zugänge
- ☐ Datenbankzugänge
- ☐ Domain-/DNS-Zugänge
- ☐ Zugänge zu Drittanbieterdiensten
- ☐ API-Schlüssel
- ☐ Informationen zu bestehenden individuellen Anpassungen.

9.3. Der Kunde ist verpflichtet, Änderungen an der Webseite oder den betreuten Systemen, die durch ihn selbst oder durch Dritte vorgenommen werden, dem Auftragnehmer mitzuteilen, sofern diese für die Wartung relevant sein können.

9.4. Der Kunde ist verpflichtet, den Auftragnehmer unverzüglich über ihm bekannte Fehlfunktionen, Sicherheitsvorfälle oder sonstige relevante technische Probleme zu informieren.

9.5. Verzögerungen, Mehraufwand oder Schäden, die aufgrund fehlender, verspäteter oder fehlerhafter Mitwirkung des Kunden entstehen, fallen nicht in den Verantwortungsbereich des Auftragnehmers.

10. Zugänge und Berechtigungen

10.1. Der Kunde stellt sicher, dass der Auftragnehmer die für die vereinbarten Leistungen erforderlichen technischen Berechtigungen erhält.

10.2. Der Kunde bleibt für die Berechtigung zur Nutzung der von ihm bereitgestellten Systeme, Software, Inhalte und Zugänge verantwortlich.

10.3. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, ihm überlassene Zugangsdaten vertraulich zu behandeln und ausschließlich zur Durchführung der vereinbarten Leistungen zu verwenden.

10.4. Soweit technisch möglich, sollen individuelle Benutzerkonten und angemessene Authentifizierungsverfahren verwendet werden.

11. Drittsysteme und Software von Drittanbietern

11.1. Die betreute Webseite kann Software, Plugins, Themes, APIs, Hostingdienste oder sonstige technische Komponenten von Drittanbietern enthalten.

11.2. Der Auftragnehmer übernimmt keine Verantwortung für die dauerhafte Verfügbarkeit, Sicherheit, Kompatibilität oder Weiterentwicklung solcher Drittanbieterprodukte.

11.3. Wird ein Drittanbieterprodukt eingestellt, geändert oder nicht mehr unterstützt, kann eine Anpassung der Webseite erforderlich werden. Solche Anpassungen gelten als Zusatzleistung, sofern sie nicht ausdrücklich vom Wartungsumfang umfasst sind.

11.4. Kosten für kostenpflichtige Lizenzen, Updates, Premium-Plugins, Themes, externe Dienste oder sonstige Drittanbieterleistungen trägt der Kunde, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart.

12. Domain und Hosting

12.1. Sofern Domain- oder Hostingleistungen nicht ausdrücklich Bestandteil dieses Vertrages sind, verbleiben sämtliche diesbezüglichen Vertragsverhältnisse beim Kunden bzw. dem jeweiligen Anbieter.

12.2. Der Auftragnehmer haftet nicht für Ausfälle, Störungen oder Einschränkungen, die ausschließlich durch den Domainprovider, Hostinganbieter, Internetprovider oder sonstige Drittanbieter verursacht werden.

12.3. Soweit der Auftragnehmer selbst Hosting- oder Domainleistungen erbringt, gelten hierfür die jeweils gesondert vereinbarten Bedingungen.

13. Vergütung

13.1. Der Kunde bezahlt für die vereinbarten Wartungsleistungen das im Leistungsblatt bzw. Angebot festgelegte Wartungsentgelt.

13.2. Das Wartungsentgelt wird [monatlich/jährlich] im Voraus verrechnet.

13.3. Nicht vom Wartungsumfang umfasste Leistungen werden nach vorheriger Beauftragung nach Aufwand verrechnet, sofern kein Pauschalpreis vereinbart wurde.

13.4. Der Stundensatz für Zusatzleistungen beträgt EUR [Betrag] netto pro Stunde. Die Abrechnung erfolgt in Einheiten von [15/30/60] Minuten.

13.5. Für Leistungen außerhalb der vereinbarten Geschäftszeiten kann ein Zuschlag von [Betrag/Prozent] verrechnet werden, sofern dies vereinbart wurde.

13.6. Sämtliche Preise verstehen sich, sofern nicht ausdrücklich anders angegeben, zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

14. Zahlungsbedingungen

14.1. Rechnungen sind innerhalb von [14] Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig.

14.2. Bei Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Verzugsfolgen sowie die im zwischen den Vertragsparteien vereinbarten AGB enthaltenen Bestimmungen.

14.3. Der Auftragnehmer ist bei erheblichem Zahlungsverzug nach vorheriger angemessener Aufforderung berechtigt, Leistungen bis zum Ausgleich der offenen Forderungen zurückzuhalten, soweit dem keine zwingenden gesetzlichen Verpflichtungen entgegenstehen.

15. Vertragslaufzeit und Kündigung

15.1. Der Vertrag beginnt mit dem im Leistungsblatt vereinbarten Vertragsbeginn.

15.2. Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen, sofern im Leistungsblatt keine bestimmte Vertragslaufzeit vereinbart wurde.

15.3. Der Vertrag kann von beiden Vertragsparteien unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von [1 Monat] zum Monatsende schriftlich gekündigt werden.

15.4. Bei vereinbarter Mindestvertragslaufzeit ist eine ordentliche Kündigung erstmals zum Ende dieser Mindestlaufzeit möglich.

15.5. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

15.6. Bereits beauftragte Zusatzleistungen werden durch die Kündigung dieses Rahmenvertrages nicht automatisch storniert und sind entsprechend der vereinbarten Bedingungen abzurechnen.

16. Beendigung der Betreuung

16.1. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses stellt der Auftragnehmer die für die weitere technische Betreuung erforderlichen, beim Auftragnehmer vorhandenen Unterlagen und Zugangsinformationen des Kunden in angemessenem Umfang zur Verfügung, soweit dem keine gesetzlichen oder vertraglichen Verpflichtungen entgegenstehen.

16.2. Eine technische Übergabe an einen neuen Dienstleister ist nicht automatisch Bestandteil des Wartungsentgelts.

16.3. Unterstützungsleistungen bei Providerwechsel, Migration, Dokumentation, Übergabe oder technischer Einarbeitung des Nachfolgedienstleisters können nach Aufwand verrechnet werden.

17. Gewährleistung und Haftung

17.1. Es gelten ergänzend die zwischen den Vertragsparteien vereinbarten AGB.

17.2. Der Auftragnehmer schuldet die fachgerechte Erbringung der vereinbarten Wartungsleistungen, jedoch keinen bestimmten wirtschaftlichen Erfolg.

17.3. Insbesondere wird keine Garantie dafür übernommen, dass:

- die Webseite jederzeit ohne Unterbrechung erreichbar ist;
- sämtliche Softwareupdates ohne Anpassungen funktionieren;
- Drittanbieter dauerhaft kompatibel bleiben;
- die Webseite vollständig frei von Sicherheitslücken ist;
- Suchmaschinenrankings, Umsätze, Besucherzahlen oder sonstige wirtschaftliche Kennzahlen erreicht werden.

17.4. Für Datenverluste gelten die Haftungsregelungen der vereinbarten AGB. Soweit keine ausdrückliche Backup-Leistung vereinbart wurde, ist der Kunde selbst für eine angemessene Datensicherung verantwortlich.

17.5. Zwingende gesetzliche Haftungsbestimmungen bleiben unberührt.

18. Datenschutz

18.1. Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt nach Maßgabe der jeweils geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen.

18.2. Soweit der Auftragnehmer personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und hierfür die Voraussetzungen einer Auftragsverarbeitung vorliegen, schließen die Vertragsparteien eine gesonderte Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (AVV).

18.3. Die AVV ist Bestandteil der Vertragsbeziehung, soweit deren Voraussetzungen vorliegen.

18.4. Bei Widersprüchen zwischen diesem Vertrag und der AVV gehen hinsichtlich datenschutzrechtlicher Regelungen die Bestimmungen der AVV vor.

19. Rechte an Software, Entwicklungen und Inhalten

19.1. Rechte an vom Kunden bereitgestellten Inhalten, Bildern, Texten, Daten und sonstigen Materialien verbleiben beim Kunden bzw. den jeweiligen Rechteinhabern.

19.2. Rechte an vom Auftragnehmer entwickelten individuellen Softwarelösungen, Quellcode, Modulen, Templates, technischen Konzepten und sonstigen Arbeitsergebnissen richten sich nach den vereinbarten AGB bzw. der jeweiligen Einzelvereinbarung.

19.3. Der Kunde gewährleistet, dass er über die erforderlichen Rechte zur Nutzung der von ihm bereitgestellten Inhalte und Materialien verfügt.

20. Vertraulichkeit

20.1. Die Vertragsparteien verpflichten sich, vertrauliche Informationen, die ihnen im Rahmen der Zusammenarbeit bekannt werden, vertraulich zu behandeln.

20.2. Diese Verpflichtung gilt insbesondere für Zugangsdaten, technische Informationen, interne Geschäftsabläufe, Sicherheitsinformationen und sonstige nicht öffentlich zugängliche Informationen.

20.3. Die Verpflichtung besteht auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses fort, soweit dies gesetzlich zulässig und nach der Natur der Information erforderlich ist.

21. Rangfolge der Vertragsdokumente

21.1. Bestandteil der Vertragsbeziehung können insbesondere folgende Dokumente sein:

- I. dieser Rahmenvertrag;
- II. das jeweilige Leistungsblatt bzw. Angebot;
- III. die vereinbarten AGB;
- IV. die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (AVV), soweit anwendbar;
- V. sonstige ausdrücklich vereinbarte Anlagen.

21.2. Bei Widersprüchen gilt folgende Rangfolge:

- I. zwingendes gesetzliches Recht;
- II. AVV hinsichtlich datenschutzrechtlicher Angelegenheiten;
- III. individuelle schriftliche Vereinbarungen bzw. Leistungsblätter;
- IV. dieser Rahmenvertrag;
- V. AGB.

21.3. Von dieser Rangfolge kann in einem konkreten Einzelauftrag ausdrücklich abgewichen werden.

22. B2B-Vertragsverhältnis

- 22.1. Dieser Vertrag wird ausschließlich zwischen Unternehmern im Sinne der jeweils anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen abgeschlossen.
- 22.2. Der Kunde bestätigt mit Abschluss des Vertrages, dass er den Vertrag im Rahmen seines Unternehmens abschließt.
- 22.3. Soweit gesetzlich zulässig, finden verbraucherschutzrechtliche Bestimmungen keine Anwendung.

23. Schlussbestimmungen

- 23.1. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit zumindest der Textform, sofern nicht zwingendes Recht eine strengere Form verlangt.
- 23.2. Die Übermittlung von Erklärungen per E-Mail ist zulässig, sofern nicht gesetzlich oder vertraglich eine strengere Form vorgeschrieben ist.
- 23.3. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die Vertragsparteien werden die unwirksame bzw. undurchführbare Bestimmung durch eine wirksame Bestimmung ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der ursprünglichen Bestimmung möglichst nahekommt.
- 23.4. Es gilt das Recht der Republik Österreich unter Ausschluss seiner Verweisungsnormen und, soweit zulässig, des UN-Kaufrechts.
- 23.5. Für Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag wird, soweit gesetzlich zulässig, das sachlich zuständige Gericht am Sitz des Auftragnehmers vereinbart.
- 23.6. Die Gerichtsstandsvereinbarung gilt ausschließlich im Verhältnis zwischen Unternehmern und nur soweit eine solche Vereinbarung gesetzlich zulässig ist.

Anlage: Leistungsblatt

Folgende Webseite(n) und Leistungen werden konkret betreut: **siehe beiliegendem Leistungsblatt**

Unterschriften

Ort

(Zeichnung Auftraggeber / Auftraggeberin)

(Zeichnung Auftragnehmer)

KRATOCHWILL – IT Dienstleistungen u. D.V.
Kieslingerstraße 9/1/4
8430 Leibnitz, Steiermark
AUSTRIA

Hotline: +43 664 732 84000
SMS Gate: +43 664 732 84001
Telefon: +43 3452 823 813 0
Telefax: +43 3452 823 813 99

UID: ATU54135706
BANK: BAWAG P.S.K
IBAN: AT37 6000 0000 7563 6399
BIC: BAWAATWW

E-Mail: office@wdns.at
Internet: <https://wdns.at>

Gesellschaftsform: EPU
Geschäftsführung: Alois Kratochwill

Sie erreichen uns:
Montag bis Donnerstag von 07:30- 16:30 Uhr, Freitags von 07:30 bis 14:00 Uhr