

Leistungsbeschreibung Wartungspakete

Anlage 1 zum Wartungsvertrag · Stand: August 2026

Diese Leistungsbeschreibung konkretisiert den Leistungsumfang der in §1 Absatz (2) des Wartungsvertrages genannten Pakete und ist gemäß §1 Absatz (3) des Wartungsvertrages dessen Anlage 1 und Vertragsbestandteil.

§1 Geltung

(1) Es gilt jeweils die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuelle, unter webwerk.ai/rechtliches abrufbare Fassung dieser Leistungsbeschreibung.

(2) Frühere Fassungen sind zu Dokumentationszwecken unter webwerk.ai/rechtliches/archiv einsehbar.

§2 Pakete im Überblick

Alle Preise verstehen sich netto zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer in der jeweils gültigen Höhe (derzeit 19 %) und pro Monat. Das Hosting-Paket ist Pflichtbestandteil für alle über Webwerk.ai gehosteten Websites; Basic, Pro und Premium sind optionale Erweiterungen.

Leistung	Hosting 19 €	Basic 39 €	Pro 99 €	Premium 199 €
Hosting & Server	Ja	Ja	Ja	Ja
SSL-Zertifikat	Ja	Ja	Ja	Ja
Sicherheits- & Plugin-Updates	Ja	Ja	Ja	Ja
Standard-Domain (.de) inkl. Registrierung & Verlängerung, §6	Ja	Ja	Ja	Ja
Backup-Rhythmus, §5	monatlich	monatlich	wöchentlich	täglich
Uptime-Monitoring	Ja	Ja	Ja	Ja
E-Mail-Support	Ja	Ja	Ja	Ja
Reaktionszeit, §3	—	48 h	12 h	8 h
Monatlicher Kurzbericht	Nein	Ja	Ja	Ja

Inhaltspflege, §4	–	15 Min./Monat	bis 1 Std./Monat	bis 4 Std./Monat
Technische Weiterentwicklung, §4	Nein	Nein	Nein	bis 4 Std./Monat
Schnittstellencheck bei Automatisierungen	Nein	Nein	Ja	Ja
Proaktives Monitoring von Automatisierungen & KI	Nein	Nein	Nein	Ja
Video-Call	Nein	Nein	auf Anfrage*	30 Min./Monat inklusive
Vorrang bei Anfragen	Nein	Nein	Ja	Ja
Höchste Priorität & direkter Draht	Nein	Nein	Nein	Ja

* Video-Calls bei Pro werden nach Aufwand gemäß §8 abgerechnet (20 € netto je angefangene 15 Minuten).

§3 Reaktionszeit

- (1) Die in §2 genannten Reaktionszeiten gelten werktags Montag bis Freitag und werden ab Eingang der Anfrage in Textform beim Auftragnehmer berechnet.
- (2) Die Reaktionszeit bezeichnet den Zeitraum bis zur ersten inhaltlichen Rückmeldung des Auftragnehmers, nicht die vollständige Behebung oder Umsetzung des Anliegens. Umfang und Dauer der eigentlichen Bearbeitung richten sich nach Art und Aufwand der Anfrage.
- (3) Anfragen, die außerhalb der Werktage eingehen, gelten mit Beginn des nächsten Werktages als eingegangen.

§4 Zeitkontingente

- (1) Die in §2 genannten monatlichen Zeitkontingente (Inhaltspflege, Technische Weiterentwicklung) gelten jeweils pro Kalendermonat.
- (2) Nicht genutzte Zeit verfällt zum Monatsende ersatzlos. Eine Übertragung auf Folgemonate oder eine Auszahlung nicht genutzter Zeit ist ausgeschlossen.
- (3) Aufwand, der über das gebuchte Kontingent hinausgeht, wird gemäß §8 abgerechnet.

§5 Backups

- (1) Die in §2 genannte Backup-Frequenz beschreibt den Turnus, in dem der Auftragnehmer automatisierte Sicherungen der betreuten Website erstellt. Backups sind Bestandteil jedes Pakets einschließlich Hosting.
- (2) Backups werden 30 Tage vorgehalten und danach automatisch überschrieben, entsprechend §2 Absatz (5) des Auftragsverarbeitungsvertrages.
- (3) Im Falle eines Datenverlusts stellt der Auftragnehmer die Website aus dem jüngsten verfügbaren Backup wieder her. Eine Wiederherstellung auf einen genaueren, zwischen zwei Sicherungen liegenden

Zeitpunkt ist nicht Bestandteil der Pakete.

(4) Die Haftung des Auftragnehmers für Datenverlust ist auf den Aufwand der Wiederherstellung aus dem jüngsten verfügbaren Backup begrenzt; im Übrigen gilt §6 des Wartungsvertrages.

§6 Domain

(1) Enthalten ist die Verwaltung einer Standard-Domain (.de oder vergleichbare Endung) einschließlich der marktüblichen Registrierungs- und Verlängerungsgebühren.

(2) Weitere Domains sowie Premium-Domains mit erhöhten Registrierungskosten (z. B. kurze, generische oder besonders gefragte Domainnamen) sind nicht enthalten und werden gesondert vereinbart und abgerechnet.

§7 Verfügbarkeit

(1) Der Auftragnehmer strebt eine Verfügbarkeit der betreuten Website von 99 % im Jahresdurchschnitt an.

(2) Ausgenommen sind geplante Wartungsarbeiten, die nach Möglichkeit außerhalb der üblichen Geschäftszeiten durchgeführt und mindestens 24 Stunden vorher angekündigt werden, sowie Ausfälle bei Drittanbietern (z. B. dem Hosting-Anbieter Hetzner Online GmbH).

§8 Zusatzleistungen

Leistungen, die über den gebuchten Paketumfang hinausgehen, werden in 15-Minuten-Blöcken zu je 20 € netto abgerechnet. Jeder angefangene Block wird vollständig berechnet. Der Auftraggeber wird vorab informiert, wenn absehbar ist, dass der gebuchte Umfang für eine konkrete Anfrage nicht ausreicht.

§9 Nicht enthaltene Leistungen

Folgende Leistungen sind in keinem Paket enthalten und werden, sofern gewünscht, als Zusatzleistung gemäß §8 gesondert berechnet:

- Größere Designänderungen oder Relaunch
- Neue Funktionen, zusätzliche Seiten oder Unterseiten
- SEO-Optimierung und Content-Erstellung
- Änderungen an Automatisierungen oder KI-Workflows, die über die reguläre Wartung hinausgehen
- Weitere Domains und Premium-Domains über die in §6 genannte Domain hinaus
- Behebung von Schäden durch Dritte oder unsachgemäße Nutzung
- Wiederherstellung nach Datenverlust, der auf eigenmächtige Änderungen des Auftraggebers zurückzuführen ist
- Migration auf ein anderes Hosting oder System
- Schulungen und Einweisungen
- Rechtliche Prüfung von Inhalten, Impressum oder Datenschutzerklärung

§10 Preise und Geltung

- (1) Es gelten die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses auf webwerk.ai/wartungspakete ausgewiesenen Preise.
- (2) Im Übrigen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der Wartungsvertrag des Auftragnehmers in ihrer jeweils gültigen Fassung.