

AGB der WordPress Service Verträge

§ 1 Geltungsbereich und Änderungsbefugnis

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Dienstleistungen im Geschäftsbereich „WordPress Service Verträge“ der

Luehrsen Heinrich GmbH
Atelierstrasse 1
81671 München
Deutschland

im Folgenden „Agentur“ genannt und dem Kunden, soweit der Kunde Unternehmer im Sinne des §14 des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder eine juristische Person des öffentlichen Rechts ist.

1.2 Die Agentur erkennt ohne ausdrückliche und schriftliche Zustimmung keine entgegenstehenden und der von diesen Geschäftsbedingungen abweichenden AGB des Kunden an. Dies gilt auch im Falle einer Angebotsannahme oder –abgabe des Kunden unter Hinweis der vorrangigen Geltung der eignen Allgemein Geschäftsbedingungen.

1.3 Auch für zukünftige Geschäfte mit dem Kunden gelten jeweils die aktuelle Fassung dieser Geschäftsbedingungen. Die jeweils aktuelle Fassung der Geschäftsbedingungen ist im Internet unter <http://www.luehrsen-heinrich.de> jederzeit abrufbar und kann, wie auch alle weiteren in diesen AGB genannten Dokumenten, bei Bedarf auf elektronischem oder postalischem Wege zugesandt werden.

1.4 Sofern die Änderung unter Berücksichtigung der Interessen der Agentur für den Kunden zumutbar ist, ist die Agentur berechtigt, diese AGB mit Zustimmung des Kunden zu ändern. Die Zustimmung gilt als erteilt, wenn dieser Änderung nicht binnen vier Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung widerspricht. Die Agentur ist verpflichtet den Kunden über die Folgen eines unterlassenen Widerspruchs aufzuklären.

§ 2 Vertragsschluss, Form

2.1 Der Vertrag kommt mit Auftragsbestätigung der Agentur nach Vertragsunterzeichnung des Kunden zustande.

2.2 Eine bestimmte Form, insb. Schriftform, ist nicht erforderlich.

2.3 Angebote der Agentur sind, sofern nicht anders vermerkt, freibleibend. Die Angebote haben eine Gültigkeit von zwei Wochen, maßgeblich ist der Zeitpunkt der Abgabe.

§ 3 Vertragsgegenstand

3.1 Vertragsgegenstand die Funktionserhaltung sowie die regelmäßige Neuerung von Software-Systemen, welche auf dem Content Management System „WordPress“ basieren.

3.2 Der Kunde und die Agentur vereinbaren in der Leistungsbeschreibung das betreffende „WordPress“-System, welches anhand einer eindeutigen Domain oder IP identifizierbar ist.

3.3 Dieser Vertrag ist nicht auf andere „WordPress“-Systeme übertragbar und muss für jedes „WordPress“-System neu geschlossen werden.

3.4 Sofern in der Leistungsbeschreibung keine abweichenden Regelungen getroffen werden, gelten die in diesen Geschäftsbedingungen formulierten Bestimmungen als vereinbart.

3.5 Die Leistungsbeschreibung ist von dem Kunden und der Agentur zu unterzeichnen.

§ 4 Technische Erfüllbarkeit

4.1 Der Vertrag wird vorbehaltlich der technischen Erfüllbarkeit seitens der Agentur geschlossen.

4.2 Der Vertrag gilt als technisch erfüllbar, wenn das „WordPress“-System vom Personal und der Software der Agentur aus dem Internet erreichbar ist. Des Weiteren können gewisse Konfigurationen bei WordPress, dem Webserver und dem Hosting die Erfüllbarkeit einschränken.

4.3 Die Agentur wird vor Vertragsschluss das „WordPress“-System auf technische Erfüllbarkeit prüfen und den Kunden von vorhandenen Einschränkungen in Kenntnis setzen.

4.4 Sollte sich während der Vertragslaufzeit und ohne Verschulden des Kunden, beispielsweise durch ein Zwangs-Update am Hosting, die technische Erfüllbarkeit erheblich einschränken, so endet der Vertrag zum Ende des laufenden Monats.

4.5 Die Laufzeit des Vertrages bleibt durch eine eingeschränkte Erfüllbarkeit bei schuldhaftem Verhalten des Kunden unberührt.

4.6 Die Kosten des Vertrages bleiben durch eine eingeschränkte technische Erfüllbarkeit unberührt.



§ 5 Leistungen der Agentur

5.1 **Updates** – Die Agentur wird schnellstmöglich nach Kenntnisnahme, spätestens jedoch nach 3 Werktagen, die zur Verfügung stehenden Updates prüfen und auf das System anwenden. Sofern nicht anders vereinbart erfolgen Updates ausschließlich auf Basis der auf WordPress.org veröffentlichten Patches und Aktualisierungen.

5.2 **Optimierung** – Die Agentur optimiert regelmäßig nach bestem Wissen und Gewissen das „WordPress“-System, bei Bedarf mindestens einmal pro Woche. Die Optimierung umfasst das Löschen von mehr als fünf (5) Post-Revision pro Post, von Spam-Kommentaren und die Optimierung der MySQL Datenbank.

5.3 **Off-Site Sicherheit** – Die Agentur scannt täglich das betreffende „WordPress“-System und vergleicht den gefundenen Quellcode mit bekannten Sicherheitslücken und Malware. Des Weiteren wird die Webseite mit üblichen Listen abgeglichen, welche über Schadcode auf der Webseite informieren. (z.B. Google Safe Browsing)

5.4 **Cache Management** – Die Agentur installiert spätestens fünf (5) Werktagen nach Zustandekommen des Vertrages ein entsprechendes Cache System auf dem „WordPress“-System des Kunden und beginnt umgehend mit der Konfiguration und Überprüfung des selbigen. Die Agentur garantiert nicht für einen festgelegten Wert an gesteigerter Geschwindigkeit, da dies aufgrund der Vielzahl möglicher Faktoren außerhalb des Einflussbereiches der Agentur nicht verlässlich festzustellen ist.

5.5 **Google Keywords** – Die Agentur scannt die in der Leistungsbeschreibung definierte Anzahl an Keywords auf Indexierung der Website bei Google und errechnet daraus einen Sichtbarkeits-Index und einen Vergleich mit aus den Rankings ersichtlichen Wettbewerbern. Der Scan erfolgt jeweils Sonntag und die Ergebnisse werden in Verbindung mit dem Bericht zur Verfügung gestellt.

5.6 **Backups** – Die Agentur fertigt im in der Leistungsbeschreibung definierten Intervall Backups vom „WordPress“-System an und speichert diese auf einem Amazon S3 Speicher in Europa. Das Einspielen eines Backups erfolgt durch die Agentur und im Ermessen der Agentur, bedarf jedoch vorherige Freigabe des Kunden. Der Kunde kann ein Mal pro Quartal eine Wiederherstellung kostenfrei anfordern. Weitere Wiederherstellungen werden nach Aufwand und nach aktuellem Stundensatz der Agentur berechnet. Die Backups sind nicht übertragbar und können nur im Rahmen des Vertrags genutzt werden

5.7 **Berichte** – Die Agentur fertigt im in der Leistungsbeschreibung definierten Intervall einen Bericht zum Zustand der Webseite an. Der Inhalt des Berichtes variiert nach Umfang der Leistung und dient dem Kunden als Informationsgrundlage zur Einschätzung des Zustandes des „WordPress“-Systems. Der Bericht informiert über installierte Updates, Zustand der Backups, getätigte Optimierungen, Erreichbarkeit (Uptime) des Systems, Sicherheitsaspekte und Resultate der Keywords.

5.8 **On-Site Sicherheit** – Die Agentur installiert spätestens 5 Werktagen nach Zustandekommen des Vertrages ein Sicherheits-System auf dem System und beginnt umgehend mit Konfiguration und Absicherung. Der Agentur stehen hiermit umfangreiche Mittel zu Abwehr von Brute-Force Attacken, zum Sperren von IPs und zum Scannen nach Schadsoftware zur Verfügung.

5.9 **On-Site SEO** - Die Agentur aktiviert spätestens fünf Werktagen nach Zustandekommen des Vertrages die On-Site SEO-Überwachung, welche regelmäßig grundlegende Kerninformationen und Missstände hinsichtlich der Suchmaschinenoptimierung aufzeigt. Die Agentur ist infolge dessen beratend tätig und berät den Kunden über Maßnahmen zur Verbesserung seiner On-Site SEO.

5.10 **Support & Service** – Die Agentur stellt dem Kunden ein in der Leistungsbeschreibung definiertes Zeitkontingent zur Verfügung, welches vom Kunden für Unterstützung in der Bedienung, Konfiguration und Beratung über die spezifizierten Kanäle (E-Mail oder Telefon) angefordert werden kann. Ebenfalls enthalten ist die programmatische Anpassung von hauseigenen Themes und Plugins. Nicht enthalten sind Anpassungen im Code von Plugins und Themes, welche nicht von der Luehrens Heinrich GmbH hergestellt wurden. Das verbrauchte Zeitkontingent wird in jeweils begonnenen 15 Minuten erfasst.

5.11 **Erreichbarkeit** – Die Agentur überwacht laufend die Erreichbarkeit (Uptime) des „WordPress“-Systems. Dabei werden Ausfälle der Erreichbarkeit von unter fünf Minuten als „Minor“ eingestuft. Bei längeren, oder häufiger auftretenden Ausfällen beginnt die Agentur umgehend mit der Ursachenforschung.

5.12 **Verhalten bei Sicherheitslücken** – Im Falle einer bekannt gewordenen Sicherheitslücke wird die Agentur den Kunden unverzüglich informieren und bei einer erwarteten Arbeitszeit von unter 15 Minuten unverzüglich selber tätig. Bei einer längeren erwarteten Arbeitszeit wird das Feedback des Kunden abgewartet.

§ 6 Pflichten des Kunden

6.1 Der Kunde stellt der Agentur einen Benutzer mit der Berechtigung „Administrator“ oder „Netzwerk-Administrator“ zur Verfügung. Dieser Benutzer erhält die E-Mail-Adresse „service@wp-munich.de“ und die Existenz dieses Benutzers und der damit verbundenen Berechtigungen ist ebenfalls Bestandteil der technischen Erfüllbarkeit.

6.2 Der Kunde haftet für sämtliche von Dritten im Zusammenhang mit den Websites geltend gemachte Ansprüche gleich welcher Art, soweit er nicht nachweist, dass er die den Schaden begründende Handlung oder Unterlassung nicht zu vertreten hat. Des Weiteren ist der Kunde für den Inhalt der Daten allein verantwortlich. Der Kunde wird die Agentur von sämtlichen Ansprüchen Dritter freistellen, die gegen die Agentur wegen rechtlicher Unzulässigkeit des Inhalts geltend gemacht werden.



6.3 Soweit von dem Kunden an die Agentur Daten zur Weiterverarbeitung übermittelt werden, sind hierbei die vereinbarten, sonst die branchenüblichen Datenformate und -strukturen zu verwenden. Hiervon abweichende besondere Erfordernisse sind in der Leistungsbeschreibung festgehalten.

§ 7 Vergütung

7.1 Der Kunde zahlt an die Agentur für die aufgeführten und in der Leistungsbeschreibung vereinbarten Leistungen die in der Leistungsbeschreibung angegebene Vergütung zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer.

7.2 Rechnungsstellung durch die Agentur erfolgt jeweils zum ersten (1.) des Folgemonats. Sofern nicht anders angegeben, sind Rechnungsbeträge sofort zur Zahlung fällig.

Bei quartalsweiser, oder jährlicher Zahlung erfolgt die Rechnungsstellung jeweils im Voraus zum ersten (1.) des ersten (1.) Monats des jeweiligen Zeitraums.

7.3 Der Kunde wird den Rechnungsbetrag auf das auf der Rechnung der Agentur angegebene Bankkonto einzahlen.

7.4 Ein Zahlungsverzug tritt mit dem Überschreiten der Zahlungsfrist ein. Bei Vorliegen eines Zahlungsverzuges kann die Agentur nach vorheriger Ankündigung die weitere Ausführung von Leistungen versagen.

7.5 Die Agentur ist berechtigt Verzugszinsen in Höhe von 8% für Unternehmer bzw. 5% für Verbraucher über dem aktuellen Basiszins zu erheben.

§ 8 Reaktionszeiten

8.1 Sofern nicht anders vereinbart klassifiziert die Agentur Fehler und Einschränkungen an den von der Agentur betreuten Software-Bestandteilen wie folgt:

„*Critical*“: Fehler mit schwerwiegenden Einschränkungen der Primärfunktionalität der Software; Sicherheitsrelevante Fehler; Fehler, welche die Nutzbarkeit für einen Großteil der Nutzer einschränken.

„*Major*“: Fehler mit Einschränkungen in Teilbereichen der Software; Fehler in der visuellen Darstellung von Elementen; Fehler mit der Klassifizierung „*Critical*“, die auf wenige Einzelnutzer oder Geräte beschränkt sind.

„*Minor*“: Fehler, die keinen Einfluss auf die Funktionalität oder Darstellung der App haben; Fehler mit der Klassifizierung „*Major*“, die auf wenige Einzelnutzer oder Geräte beschränkt sind.

8.2 Die Agentur verpflichtet sich innerhalb von zwei Werktagen auf Fehler jedweder Klassifizierung zu reagieren.

8.3 Für Fehler mit der Klassifizierung „*Critical*“ wird innerhalb von 3 Werktagen nach Bekanntwerden eine Lösung bereitgestellt.

8.4 Für Fehler mit der Klassifizierung „*Major*“ wird innerhalb von 15 Werktagen nach Bekanntwerden eine Lösung bereitgestellt.

8.5 Für Fehler mit der Klassifizierung „*Minor*“ wird im Rahmen von regulären Release-Zyklen eine Lösung bereitgestellt, spätestens jedoch nach 30 Werktagen.

§ 9 Gewährleistungsrechte

9.1 Die Agentur leistet dafür Gewähr, dass ihre Leistungen frei von Mängeln sind, welche die Funktionstauglichkeit des „WordPress“-Systems mehr als unerheblich einschränken oder aufheben.

9.2 Im Falle des Auftretens von Fehlern, die im Verantwortungsbereich der Agentur liegen, insbesondere von Fehlern, welche die Sicherheit des „WordPress“-Systems betreffen, ist der Kunde von der Entrichtung der Vergütung befreit oder der Kunde kann die Vergütung entsprechend mindern. Schadensersatzansprüche bleibt unberührt.

Eine Abstandnahme vom Vertrag bzw. ein Recht zur außerordentlichen Kündigung hinsichtlich des Gesamtvertrages kommt erst in Betracht, wenn die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses unzumutbar ist oder eine nicht nur unerhebliche Vertragspflichtverletzung trotz Abmahnung bzw. Fristsetzung fortbesteht.

9.3 Eine Abmahnung ist nicht erforderlich, sofern die Vertragspflichtverletzung derart schwerwiegend ist, dass eine Abmahnung nicht tauglich erscheint, die Pflichtverletzung zu beenden und/oder das Vertrauen wiederherzustellen. Der Agentur stehen vor einer solchen außerordentlichen Kündigung des Vertrags regelmäßig zwei Mängelbeseitigungsversuche bezogen auf den jeweiligen Mangel zu.

9.4 Die Agentur ist nicht mehr zur Gewährleistung verpflichtet, wenn der Kunde auf dem „WordPress“-System Plugins, Themes, oder externe Skripte einsetzt, welche die Sicherheit oder Funktionsfähigkeit des „WordPress“-Systems nicht nur unerheblich beeinträchtigen.

Der Kunde ist aber berechtigt, darzulegen und nachzuweisen, dass die Einstellung in keinem Zusammenhang mit aufgetretenen Fehlern stehen und Analyse wie Behebung des Fehlers nicht wesentlich erschweren.

9.5 Für den Fall, dass eine Partei trotz aller ihrer zumutbaren Anstrengungen die geschuldete Leistung aufgrund von höherer Gewalt (insbesondere Krieg, Streik und Naturkatastrophen) nicht erbringen kann, ist sie für die Dauer der Hinderung von ihren Leistungspflichten befreit.



9.6 Im Fall des Vorsatzes haftet die Agentur unbeschränkt. In Fällen grober Fahrlässigkeit und einfacherer Fahrlässigkeit, bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten sowie bei der Geltendmachung von Schadenersatz statt der Leistung haftet die Agentur nur in der Höhe nach beschränkt auf die bei Vertragsschluss vorhersehbaren und vertragstypischen Schäden. Im Übrigen ist die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

9.7 Die Haftung aus Übernahme einer Garantie oder eines Beschaffungsrisikos, aus Verzug, wegen Schäden an Leben, Körper und Gesundheit, nach dem Produkthaftungsgesetz und zwingenden gesetzlichen Bestimmungen bleibt unberührt.

9.8 Für die Wiederbeschaffung von Daten haftet die Agentur gemäß den zuvor dargestellten Differenzierungen nur dann, wenn sie nicht die üblichen und angemessenen Vorkehrungen zur Datensicherung getroffen hat und sichergestellt hat, dass die Daten mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können. Insbesondere ist die Agentur verpflichtet angemessene und dem Stand der Technik entsprechende Schutzmaßnahmen zu treffen, um eine Beeinträchtigung von Daten durch Computerviren oder ähnliche Phänomene, die eine Unbrauchbarmachung von Daten herbeiführen, zu verhindern.

9.9 Vorstehende Regelungen gelten auch für die persönliche Haftung von Arbeitnehmern, Vertretern und Erfüllungsgehilfen der Agentur.

9.10 Ein Mitverschulden des Kunden ist ihm anzurechnen. Ein solches ist insbesondere dann anzunehmen, wenn der Kunde

nicht die auf seiner Seite erforderlichen technischen Voraussetzungen für die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistung schafft und aufrechterhält und/oder,

den üblichen und zumutbaren Schutz der Daten und der Nutzungsumgebung vor Computerviren und vergleichbarer Gefahren unterlässt.

Im Übrigen haftet der Kunde nach den gesetzlichen Bestimmungen.

§ 10 Geheimhaltung

10.1 Die Agentur hat ihre Mitarbeiter zur Geheimhaltung im Rahmen der Ausübung der Tätigkeiten erlangter Kundeninformationen und auch zur Wahrung des Datengeheimnisses zu verpflichten. Der Kunde wird die Agentur rechtzeitig darauf hinweisen, falls besonders geheim zu haltende Daten/Informationen zu beachten und einer besonderen Verschwiegenheit zu unterziehen sind, so vor allem im Bereich von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen.

10.2 Der Kunde verpflichtet sich zur Geheimhaltung der Inhalte der Verträge mit der Agentur gegenüber unberechtigten Dritten.

§ 11 Laufzeit

11.1 Sofern nicht anders angegeben wird eine Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten vereinbart. Der Vertragsbeginn sowie das Vertragsende werden in der Leistungsbeschreibung fixiert.

§ 12 Kündigung

12.1 Die Kündigung bedarf der Schriftform.

12.2 Jede Partei kann den Vertrag unter Einhaltung der Kündigungsfrist zum Ende von einem Monat zum Ende der Vertragslaufzeit kündigen. Die Kündigungsfrist gilt als eingehalten, wenn die Kündigung vor Ablauf der Frist bei der Agentur eingegangen ist. Erfolgt die Kündigung nicht, verlängert sich die Vertragslaufzeit um die jeweils vereinbarte Mindestvertragslaufzeit. Auch hier gilt eine Kündigungsfrist von einem Monat zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit.

12.3 Kommt der Kunde für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung der Vergütung oder eines nicht unerheblichen Teils der Vergütung in Verzug, so kann die Agentur das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Dasselbe gilt, wenn der Kunde in einem längeren Zeitraum mit der Entrichtung der Vergütung in Höhe eines Betrages in Verzug ist, der die Vergütung für zwei Monate erreicht. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzugs bleibt der Agentur vorbehalten.

12.4 Jede Partei ist zur Kündigung aus wichtigem Grund berechtigt. Ein wichtiger Grund zur Kündigung liegt vor, wenn die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalles und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen bis zu vereinbarten Beendigung oder bis zum Ablauf der Kündigungsfrist unzumutbar ist. Vor einer solchen Kündigung ist eine Abmahnung erforderlich, es sei denn ein Erfolg ist nicht zu erwarten oder das Vertragsverhältnis ist so nachhaltig gestört, dass eine sofortige Beendigung des Vertrags gerechtfertigt erscheint. Als wichtiger Grund gilt insbesondere die Zahlungsunfähigkeit einer der Parteien sowie die Verletzung von Vertragspflichten.

12.5 Jede Partei ist zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, wenn die andere Partei zahlungsunfähig wird, gegen sie ein Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens gestellt und nicht als unbegründet abgelehnt ist, die Durchführung eines Insolvenzverfahrens mangels Masse abgelehnt wird oder sie die Richtigkeit ihres Vermögensverzeichnisses an Eides statt zu versichern hat.

12.6 Ist mit der Erweiterung bzw. Verbesserung der Leistungen seitens der Agentur eine Erhöhung der monatlichen Vergütung verbunden, so steht dem Kunden das Recht zur außerordentlichen Kündigung zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preiserhöhung zu.



§ 13 Vertragsstrafe

13.1 Der Kunde wird an die Agentur unbeschadet weitergehender Ansprüche für jeden Fall der schuldhaften Zuwiderhandlung gegen die in diesem Vertrag niedergelegten Verpflichtungen eine Vertragsstrafe in Höhe von maximal 5% der Jahresvergütung zahlen. Die Annahme eines Fortsetzungszusammenhangs ist ausgeschlossen. Die Vertragsstrafe gilt für jeden angefangenen Monat der schuldhaften Zuwiderhandlung als neu verwirkt.

13.2 Die Agentur wird an den Kunden unbeschadet weitergehender Ansprüche für jeden Fall der schuldhaften Zuwiderhandlung gegen die in diesem Vertrag niedergelegten Verpflichtungen eine Vertragsstrafe in Höhe von maximal 5% der Jahresvergütung zahlen. Die Annahme eines Fortsetzungszusammenhangs ist ausgeschlossen. Die Vertragsstrafe gilt für jeden angefangenen Monat der schuldhaften Zuwiderhandlung als neu verwirkt.

§ 14 Allgemeine Bestimmungen

14.1 Erfüllungsort ist mangels anderer Vereinbarungen der Ort der Niederlassung der Agentur.

Ausschließlicher Gerichtsstand für alle aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar und mittelbar sowie über sein Entstehen und seine Wirksamkeit entspringenden Rechtsstreitigkeiten ist der Ort der Niederlassung der Agentur. Dies gilt auch für Streitigkeiten das Vertragsverhältnis betreffende Urkunden, Wechseln und Schecks. Die Agentur hat jedoch das Recht, den Kunden vor dem Gericht an dessen Wohn- bzw. Geschäftssitzes in Anspruch zu nehmen.

14.2 Für alle sich aus dem Vertrag und seiner Abwicklung ergebenden Rechtsfragen gilt deutsches Recht unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf.

14.3 Sollten aus irgendeinem Grunde eine oder mehrere Einzelbestimmungen dieser AGB unwirksam sein, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Soweit diese AGB Regelungslücken aufweisen, sollen diese durch eine Regelung gefüllt werden, die dem wirtschaftlichen Zweck des Vertrages Rechnung trägt.

