

SERVICE-VEREINBARUNG

Mit der Service-Vereinbarung gewähren wir den stetigen Unterhalt Ihrer Webseite. Dies beinhaltet die mehrmals jährlich anfallenden **Sicherheits-Updates des Content Management Systems (CMS)** sowie die Versionenwechsel, die alle zwei bis drei Jahre anfallen. Zudem stellen wir für Support-Anfragen oder Problemen mit dem Webauftritt infolge Veränderten Bedingungen wie z.B. neue Browser die **Reaktionszeit innerhalb von 8h** sicher.

Eingeschlossen sind Supportleistungen für **Domain, Hosting und E-Mail-Produkte** von unserem Hosting-Partner Exigo. Support für Produkte und Dienstleistungen anderer Provider ist nicht eingeschlossen.

| Preise inkl. MwSt. | Service |
|---|--|
| Support-Reaktionszeit | 8 h |
| Jährlicher Support | 30 Minuten |
| CMS-Updates | ja |
| Bezahlung | jährlich im Voraus |
| Büroöffnungszeiten (Feiertage von Chur gelten) | Montag - Freitag 8:00 - 12:00 / 13:30 - 17:00 |
| Support | support@miux.ch / 081 511 20 10 |
| Kosten pro Jahr | CHF 300.00 inkl. MwSt. |

Supportleistungen im üblichen Rahmen von rund 30 Minuten jährlich sind inklusive.

Sind zusätzliche Supportleistungen nötig, informieren wir Sie vorgängig über die Kosten. Der Stundenansatz ist 160.– exkl. MwSt.

REAKTIONSZEIT

Maximale Zeitspanne vom Eingang der Anfrage bis zum Beginn der Bearbeitung durch einen qualifizierten Mitarbeitenden (Benachrichtigung der Kundin oder des Kunden) während den Büroöffnungszeiten.

CMS-UPDATES

Das eingesetzte CMS wird von Miux überwacht und bei Bedarf werden sicherheitsrelevante Updates des CMS als auch der installierten Erweiterungen (Plugins, Module, Snippets usw.) durchgeführt. Ist dafür eine Rücksprache mit der Kundin oder dem Kunden erforderlich, wird diese vorgenommen. Ausgenommen sind unvorhersehbare Probleme, die durch ein Update auftauchen.

SUPPORTANFRAGEN

Anfragen erfolgen schriftlich per E-Mail oder telefonisch.

BEGINN UND DAUER DER VEREINBARUNG

Die Support-Vereinbarung tritt ab Zeitpunkt der Bestellung in Kraft, wobei erst der erste ganze Monat in Rechnung gestellt wird. Die Support-Vereinbarung wird auf eine Laufzeit von 12 Monaten gelöst und ist jederzeit auf Ende eines Vereinbarungszeitraumes schriftlich (E-Mail) kündbar. Ohne Kündigung wird die Laufzeit um weitere 12 Monate verlängert.