



KOSTENLOSE ARBEITSVORLAGE

Website- Wartungsvertrag

Struktur für Leistungsumfang, Reaktionszeiten, Backups, Sicherheit, Datenschutz, Vergütung und eine geordnete Übergabe.

Vertragstext

Leistungskatalog

SLA-Tabelle

Systeminventar

Exit-Checkliste

Unverbindliche B2B-Arbeitshilfe.

Kein Ersatz für individuelle Rechtsberatung. Nicht ungeprüft übernehmen und nicht für Verbraucherverträge bestimmt.

Stand 08/2026

VOR DEM AUSFÜLLEN LESEN

So verwenden Sie dieses Muster.

Wichtiger rechtlicher Hinweis

Dieses Dokument ist eine allgemeine, unverbindliche B2B-Arbeitshilfe und keine Rechtsberatung. Die passende Einordnung und Wirksamkeit einzelner Regelungen hängt von Leistung, Risiko, Kundengruppe und Einzelfall ab. Haftung, Gewährleistung, AGB, Laufzeit, Kündigung, Datenschutz und branchenspezifische Pflichten fachkundig prüfen.

1. Technik erfassen

- ☐ Domains und Umgebungen
- ☐ CMS, Shop und Hosting
- ☐ Plugins, Apps und APIs
- ☐ Bekannte Altlasten

2. Leistung auswählen

- ☐ Aufgaben und Intervalle
- ☐ Testtiefe und Nachweis
- ☐ Servicezeit und Meldung
- ☐ Klare Leistungsgrenzen

3. Risiken bewerten

- ☐ Datenzugriff und AVV
- ☐ Backup-Ziele und Restore
- ☐ Drittanbieter und Lizenzen
- ☐ Notfallentscheidungen

4. Anlagen freigeben

- ☐ Systeminventar
- ☐ Leistungskatalog
- ☐ SLA und Vergütung
- ☐ Exit-Paket

Inhalt der 15 Seiten

Seiten	Themen
01–03	Titel, Anwendung, Parteien
04–06	Inventar, Leistungen, Grenzen
07–09	SLA, Backup, Sicherheit
10–12	Datenschutz, Mitwirkung, Vergütung
13–15	Dokumentation, Exit, Abschluss

Bearbeitungstipp

Vorlage gemeinsam technisch und kaufmännisch ausfüllen. Markierte Rechtsfragen anschließend qualifiziert prüfen lassen.

§ 1 · VERTRAGSPARTEIEN

Wer vereinbart die Wartung?

Auftraggeber
AUFTRAGGEBER: FIRMA / RECHTSFORM

AUFTRAGGEBER: ANSCHRIFT

AUFTRAGGEBER: VERTRETEN DURCH

AUFTRAGGEBER: E-MAIL / TELEFON

Auftragnehmer
AUFTRAGNEHMER: FIRMA / RECHTSFORM

AUFTRAGNEHMER: ANSCHRIFT

AUFTRAGNEHMER: VERTRETEN DURCH

AUFTRAGNEHMER: E-MAIL / TELEFON

§ 2 Vertragsgegenstand

Der Auftragnehmer betreut die in Anlage A bezeichneten Websites, Systeme und Umgebungen im vereinbarten Umfang. Nicht ausdrücklich erfasste Systeme oder Leistungen sind nicht Bestandteil der laufenden Pauschale.

Ausgangszustand

Der technische Zustand bei Vertragsbeginn, bestehende Einschränkungen und offene Maßnahmen werden in Anlage A dokumentiert. Notwendige Erstbereinigungen werden gesondert eingeordnet.

- ☐ vorab gesondert beauftragt
☐ als bekanntes Risiko ausgenommen
- ☐ in Pauschale ausdrücklich enthalten
☐ laut Maßnahmenplan bis Termin erledigt

Dokumentenrangfolge

Individuell festlegen, welches Dokument bei Widersprüchen vorgeht. AGB müssen wirksam einbezogen sein; individuell ausgehandelte Abreden sind gesondert zu behandeln.

VEREINBARTER RANGFOLGE UND REFERENZIERTE DOKUMENTE

TECHNISCHE GRUNDLAGE

Was wird konkret betreut?

System / Domain	Umgebung	Version / Anbieter	Kritikalität
	Produktiv / Test		hoch / mittel / gering
	Produktiv / Test		hoch / mittel / gering
	Produktiv / Test		hoch / mittel / gering
	Produktiv / Test		hoch / mittel / gering

Technische Komponenten

- ☐ CMS / Shopkern
- ☐ Theme / Template
- ☐ Plugins / Apps
- ☐ Individueller Code
- ☐ Runtime / Datenbank
- ☐ DNS / Zertifikate

Externe Dienste

- ☐ Hosting / Plattform
- ☐ Zahlung / Versand
- ☐ Formular / E-Mail
- ☐ ERP / CRM / PIM
- ☐ Monitoring / Logging
- ☐ APIs / Webhooks

Bekannte Altlasten und offene Risiken

AUSGANGSZUSTAND / MASSNAHMENPLAN

ÜBERNAHMEPRÜFUNG AM

DURCHGEFÜHRT VON

NÄCHSTER INVENTAR-REVIEW

§ 3 · LEISTUNGSUMFANG

Welche Wartung ist enthalten?

Leistung	Auswahl	Intervall / Umfang	Nachweis
Updates bewerten	ja / nein		
Updates installieren	ja / nein		
Funktionstests	ja / nein		
Erreichbarkeitsmonitoring	ja / nein		
Formular- / Transaktionstest	ja / nein		
Backup überwachen	ja / nein		
Restore-Test	ja / nein		
Sicherheitsprüfung / Logs	ja / nein		
Wartungsbericht	ja / nein		

Kernfunktionen nach Änderungen

- ☐ Navigation und Hauptseiten
- ☐ Warenkorb und Checkout
- ☐ Kontaktformular bis Eingang
- ☐ Zahlung / Versand / Steuer
- ☐ Suche und Filter
- ☐ Downloads / Buchung
- ☐ Login / Kundenkonto
- ☐ API- / Webhook-Übergabe

WEITERE TESTFÄLLE / REFERENZ AUF TESTPLAN

§ 4 · ABGRENZUNG UND ÄNDERUNGEN

Was ist nicht automatisch Wartung?

Gesondert zu vereinbaren

- ☐ Neue Seiten / Funktionen
- ☐ Design- und Strukturänderung
- ☐ Texte, Bilder, Produkte
- ☐ Relaunch / Migration
- ☐ Große Versionssprünge
- ☐ Bereinigung von Altlasten
- ☐ SEO / Ads / Analytics

Abhängigkeiten klären

- ☐ Hosting- / Plattformausfall
- ☐ Fehler externer Apps
- ☐ API- / Providerstörung
- ☐ Eingriff anderer Dienstleister
- ☐ Fehlende Lizenzen
- ☐ Fehlende Zugänge
- ☐ Außerhalb Servicezeit

Zusatzaufträge

Leistungen außerhalb des Umfangs werden vor Ausführung mit Beschreibung, Aufwand, Preis und Terminauswirkung freigegeben.

FREIGABEGRENZE BETRAG / STUNDEN

FREIGABEBERECHTIGTE PERSON

FREIGABEKANAL

Notfallmaßnahmen

Zur unmittelbaren Schadensbegrenzung dürfen nur die nachfolgend festgelegten Sofortmaßnahmen ohne vorherige Freigabe erfolgen.

ERLAUBTE MASSNAHMEN UND MAXIMALE AUFWANDGRENZE

- ☐ Drittanbieter-Analyse enthalten
- ☐ Aufwand separat
- ☐ Supportkontakt enthalten
- ☐ Keine Koordination vereinbart

Ausgewogene Grenzen

Leistungsgrenzen konkret beschreiben. Pauschale Ausschlüsse, nach denen bei jedem Fremdsystem oder Kundeneingriff sämtliche Pflichten entfallen, rechtlich prüfen.

§ 5 · SLA UND KOMMUNIKATION

Wie schnell wird auf Störungen reagiert?

Priorität	Beispiel / Auswirkung	Reaktion	Ziel / Eskalation
P1 kritisch	Gesamtausfall oder umsatzkritischer Prozess ohne Ersatzweg		
P2 hoch	Wesentliche Funktion stark beeinträchtigt; Ersatzweg begrenzt		
P3 normal	Begrenzter Fehler; Kernbetrieb möglich		
P4 gering	Frage, Wunsch oder kosmetische Abweichung		

Reaktionszeit = Zeit bis zur qualifizierten Aufnahme und zum Beginn der Bearbeitung, nicht automatisch bis zur vollständigen Lösung.

SERVICE-WOCHENTAGE

TICKETSYSTEM / E-MAIL

UHRZEIT / ZEITZONE

P1-NOTFALLKANAL

FEIERTAGSREGELUNG

SLA-MESSBEGINN

Stufe	Auftraggeber	Auftragnehmer	Kontakt
Operativ			
Kaufmännisch			
Notfall			

Messregel

Pausen, Wartungsfenster, fehlende Informationen und Drittanbieter-Wartezeiten nur nach ausdrücklich vereinbarter und dokumentierter Regel berücksichtigen.

§ 6 · DATENSICHERUNG

Was wird wie wiederhergestellt?

System / Daten	Turnus	Aufbewahrung	Speicherort / Betreiber

RPO · Datenverlustziel

Maximal akzeptierter Zeitraum zwischen letztem nutzbaren Stand und Ausfall.

RPO-ZIELWERT

RTO · Wiederherstellungsziel

Angestrebter Zeitraum bis zu einem definierten arbeitsfähigen Zustand.

RTO-ZIELWERT

Schutz und Kontrolle

- ☐ Übertragung verschlüsselt
 ☐ Fehler automatisch gemeldet
- ☐ Speicherung verschlüsselt
 ☐ Kapazität überwacht
- ☐ Getrennter Speicherort
 ☐ Löschzyklus dokumentiert
- ☐ Zugriffe protokolliert
 ☐ Schlüssel getrennt verwahrt

Wiederherstellungstest

INTERVALL

TESTUMGEBUNG

VERANTWORTLICH

GEPRÜFTE BESTANDTEILE UND ERFOLGSKRITERIEN

Backup ist nicht gleich Restore

Eine Erfolgsmeldung beweist nicht, dass Dateien, Datenbank, Konfiguration und Kernfunktionen rechtzeitig wiederhergestellt werden können.

§ 7 · SCHUTZMASSNAHMEN

Wie werden Risiken und Vorfälle behandelt?

Kategorie	Bewertung	Zielzeit / Fenster	Test und Rückfall
Kritisches Sicherheitsupdate			
Normales Wartungsupdate			
Großer Versionssprung			

Basismaßnahmen

- ☐ Personenbezogene Admin-Konten
- ☐ Mehrfaktor-Authentifizierung
- ☐ Minimal erforderliche Rechte
- ☐ Sichere Schlüsselübertragung
- ☐ Kritische Änderungen protokollieren

Monitoring

- ☐ Erreichbarkeit / Zertifikat
- ☐ Fehler- und Sicherheitslogs
- ☐ Formular / Transaktion
- ☐ Backup-Fehler
- ☐ API- / Webhook-Ausfall

Vorgehen bei Sicherheitsvorfällen

Erkannte Vorfälle werden über den vereinbarten Notfallkanal mit bekannten Systemen, Zeitpunkt, Auswirkung und ersten Maßnahmen gemeldet.

ERLAUBTE SOFORTMASSNAHMEN ZUR SCHADENSBEGRENZUNG

SECURITY-KONTAKT AUFTRAGGEBER

SECURITY-KONTAKT AUFTRAGNEHMER

EXTERNE ESKALATION

§ 8 · DATEN UND VERTRAULICHKEIT

Welche Zugriffe sind relevant?

Die Parteien prüfen anhand der tatsächlichen Tätigkeit, ob und in welchem Umfang personenbezogene Daten im Auftrag verarbeitet werden. Nicht der Paketname, sondern Rolle, Zweck und Zugriff sind entscheidend.

- ☐ Kontaktformulare / E-Mail
- ☐ Kunden- / Nutzerkonten
- ☐ Bestellungen / Zahlungen
- ☐ Server- und Fehlerprotokolle
- ☐ Backups produktiver Daten
- ☐ CRM / Newsletter / Support

Ergebnis der Rollenprüfung

- ☐ Auftragsverarbeitung liegt vor
- ☐ Keine AV; Begründung dokumentiert
- ☐ Fachliche Prüfung noch offen

Gesonderter AV-Vertrag

- ☐ Dokument / Version erfasst
- ☐ Abschlussdatum erfasst
- ☐ TOM-Anlage aktuell

Unterauftragnehmer und Datenorte

Anbieter	Leistung	Daten / Ort	Genehmigung / Grundlage

Vertraulichkeit

Nicht öffentliche Geschäfts-, Sicherheits- und Zugangsinformationen werden nur für vereinbarte Zwecke und über benannte Personen verarbeitet. Gesetzliche Offenlegungspflichten bleiben unberührt.

Art. 28 DSGVO

Wenn Auftragsverarbeitung vorliegt, reicht diese Seite nicht als vollständiger AV-Vertrag. Pflichtinhalte, Weisungen, TOM, Unterauftragnehmer, Unterstützung, Rückgabe, Löschung und Nachweise separat vollständig regeln.

§ 9 · PFLICHTEN DES AUFTRAGGEBERS

Was braucht der Dienstleister?

Zugänge und Technik

- ☐ Notwendige Rollen bereitstellen
- ☐ Fremdänderungen melden
- ☐ Domain / Konten klären
- ☐ Lizenzen verlängern
- ☐ Sicheren Zugangskanal nutzen

Entscheidungen und Inhalte

- ☐ Feste Ansprechperson
- ☐ Fachliche Freigaben
- ☐ Testdaten ermöglichen
- ☐ Rechtstexte liefern
- ☐ Fehler zeitnah melden

Ansprechpartner und Vertretung

Rolle	Name	Kontakt	Berechtigung
Operativ			
Freigabe			
Vertretung			
Notfall			

Verzögerte Mitwirkung

Fehlen notwendige Informationen, Zugänge oder Entscheidungen, zeigt der Auftragnehmer die konkrete Auswirkung an. Termine oder SLA-Zeiten ändern sich nur nach der vereinbarten Regel.

REGEL FÜR FEHLENDE MITWIRKUNG UND FRISTEN

Fachliche Verantwortung

Der Auftraggeber bleibt für bereitgestellte Inhalte, Preise, Produktangaben, Rechtstexte und fachliche Freigaben verantwortlich, soweit keine andere fachliche Leistung ausdrücklich vereinbart ist.

Mitwirkung konkret formulieren

Benötigte Information, zuständige Person, Frist und Auswirkung festhalten. Keine pauschale Verschiebung jeder Verzögerung.

§ 10 · PREIS

Wie wird die Betreuung abgerechnet?

Grundmodell

- ☐ Monatliche Pauschale
- ☐ Pauschale mit Zeitkontingent
- ☐ Abrechnung nach Aufwand
- ☐ Abweichendes Modell laut Anlage

Beträge und Rhythmus

- ☐ Pauschale netto festgelegt
- ☐ Kontingent festgelegt
- ☐ Zusatzstundensatz festgelegt
- ☐ Abrechnungstermin festgelegt

MONATLICHE PAUSCHALE NETTO

ENTHALTENES KONTINGENT

ZUSATZSTUNDENSATZ NETTO

ÜBERTRAG / VERFALL VON KONTINGENT, ABRECHNUNGSEINHEIT UND FREIGABE

Drittkosten und Lizenzen

Produkt / Anbieter	Vertragspartner	Kosten / Intervall	Nach Vertragsende

RECHNUNGSEMPFÄNGER / REFERENZ

ZAHLUNGSZIEL / ZAHLWEG

Preisanpassung

Anlass, Mechanismus, Frist und Rechte transparent und rechtlich zulässig gestalten. Keine pauschale Musterklausel ungeprüft ergänzen.

§ 11 · NACHWEISE

Was wird dokumentiert und übergeben?

- ☐ Datum und ausführende Person
- ☐ System und Umgebung
- ☐ Version vor / nach Änderung
- ☐ Backup-Referenz
- ☐ Durchgeführte Tests
- ☐ Ergebnis und Abweichung
- ☐ Offene Risiken / Folgeaufgabe
- ☐ Freigabe / Ticketreferenz

BERICHTSINTERVALL

EMPFÄNGER

AUFBEWAHRUNG

Rechte und Arbeitsergebnisse

Nutzungsumfang, Übergabeformat, Zeitpunkt und Vergütung individuell erstellter Ergebnisse ausdrücklich vereinbaren. Rechte Dritter und Lizenzbedingungen bleiben unberührt.

Arbeitsergebnis	Nutzungsrecht / Umfang	Format / Übergabe	Voraussetzung

Individueller Code und Dokumentation

- ☐ Repository / Export vereinbart
- ☐ Konfiguration dokumentiert
- ☐ Abhängigkeiten beschrieben
- ☐ Testfälle übergeben
- ☐ Deployment-Weg dokumentiert
- ☐ Agenturkomponenten abgegrenzt

BESONDERE REGELUNG ZU CODE, DESIGNS, TEXTEN, BILDERN ODER DATENMODELLEN

Rechte präzise benennen

Inhalt, Nutzungsart, Gebiet, Dauer und Drittkomponenten passend zum tatsächlichen Arbeitsergebnis festhalten und rechtlich prüfen.

§ 12 · BEENDIGUNG

Wie endet die Zusammenarbeit geordnet?

Laufzeit

VERTRAGSBEGINN

MINDESTLAUFZEIT

VERLÄNGERUNG

Kündigung

ORDENTLICHE KÜNDIGUNGSFRIST

KÜNDIGUNGSWEG

EMPFANGSSTELLE / REFERENZ

B2B-Muster

Die passende Regelung hängt von Vertragsinhalt, Kundengruppe sowie Individualvereinbarung oder AGB ab. Bei Verbraucherverträgen gelten zusätzliche Vorgaben; dieses Muster ist dafür nicht bestimmt.

Exit-Paket

Bestandteil	Auswahl	Format / Termin	Verantwortlich
System- und Kontenübersicht			
Datei- / Datenbankstand			
Code / Konfiguration / Doku			
Offene Tickets und Risiken			
Lizenz- / Anbieterübersicht			
Übergabegespräch			

☐ Admin-Konten entziehen

☐ Unterauftragnehmer informieren

☐ API-Schlüssel rotieren

☐ Datenrückgabe bestätigen

☐ Passwortfreigaben entfernen

☐ Löschung nach AV-Vertrag

ÜBERGABEPHASE, ZUSÄTZLICHER AUFWAND UND ABSCHLUSSBESTÄTIGUNG

§ 13 · SCHLUSSREGELUNGEN

Offene Rechtsfragen vor Unterschrift klären.

Haftung / Gewährleistung

- ☐ Gesetzliche Regelung ohne Ergänzung
- ☐ Individualvereinbarung laut Anlage
- ☐ Versicherung / Deckung geprüft
- ☐ Juristische Prüfung abgeschlossen

Weitere Prüfungen

- ☐ AGB wirksam einbezogen
- ☐ AV-Vertrag / TOM abgeschlossen
- ☐ Nutzungsrechte geklärt
- ☐ Branchenspezifische Pflichten geprüft

Individuelle Schlussregelungen / Rechtswahl / Gerichtsstand

Nur nach Prüfung ergänzen. Unwirksame Klauseln werden nicht allein durch eine allgemeine salvatorische Klausel wirksam.

GEPRÜFTE SCHLUSSREGELUNGEN

Anlagen und Versionen

ANLAGE A · INVENTAR

ANLAGE B · LEISTUNG

ANLAGE C · SLA

ORT / DATUM AUFTRAGGEBER

ORT / DATUM AUFTRAGNEHMER

Unterschrift Auftraggeber

Unterschrift Auftragnehmer

Quellen und Orientierung · Stand August 2026

- BGB §§ 305, 307, 309, 611 und 631 · [gesetze-im-internet.de/bgb/](https://www.gesetze-im-internet.de/bgb/)
- DSGVO, insbesondere Art. 28 und 32 · EUR-Lex, CELEX 32016R0679
- EU-Standardvertragsklauseln nach Art. 28 Abs. 7 DSGVO · Beschluss (EU) 2021/915
- BSI: Cyber-Sicherheit für Unternehmen; Backups regelmäßig testen

Abschlusshinweis

Dieses Muster dokumentiert typische Entscheidungsfelder, erhebt aber keinen Anspruch auf Vollständigkeit oder Eignung für einen konkreten Vertrag. Vor Unterzeichnung technisch, kaufmännisch und rechtlich prüfen.