

▶ VCAT WARTUNG – VTIGER CRM

Version 2026

Software wird ständig weiterentwickelt, um Funktionalitäten und Benutzerfreundlichkeit zu verbessern. Ein Wartungsvertrag für viger CRM gewährleistet, dass sicherheitsrelevante Updates zeitnah installiert werden, um das System vor Sicherheitslücken und hohen Folgekosten zu schützen. Da Sicherheitsupdates oft nur für die aktuelle Version verfügbar sind, ist es wichtig, das System stets auf dem neuesten Stand zu halten. Ein Wartungsvertrag hilft zudem, unerwartete Kosten zu vermeiden und bietet schnellen Support durch Experten. Proaktive Problemlösung reduziert langfristig den Weiterentwicklungsaufwand und bietet technische, finanzielle und strategische Sicherheit.

Ein Wartungsvertrag für viger CRM bietet Kunden mehrere Vorteile:

- ▶ **Sicherheit und Stabilität:** Regelmäßige Wartung sorgt dafür, dass das System sicher und stabil bleibt. Sicherheitslücken werden schnell geschlossen, und Updates werden zeitnah installiert.
- ▶ **Performance-Optimierung:** Durch kontinuierliche Überwachung und Optimierung läuft die Website stets effizient und schnell, was die Benutzererfahrung verbessert.
- ▶ **Kostenkontrolle:** Ein Wartungsvertrag kann helfen, unerwartete Kosten zu vermeiden. Statt teurer Notfallreparaturen gibt es planbare monatliche Ausgaben.
- ▶ **Support und Beratung:** Kunden erhalten Zugang zu Experten, die bei Problemen schnell helfen können und beratend zur Seite stehen, um die Website weiterzuentwickeln.
- ▶ **Proaktive Problemlösung:** Durch regelmäßige Checks können potenzielle Probleme frühzeitig erkannt und behoben werden, bevor sie größere Schäden verursachen.

Ausführliche Informationen zur Notwendigkeit von Updates finden Sie auf unserer Webseite unter <http://v-c.at/b/9863>

Wartungspakete vtiger CRM

Tätigkeit / Dienstleistungen	Small Business	Business	Enterprise		
Garantierte Reaktionszeit ^{A)}	1	1	individuell		
Garantierte Fehlerbehebungszeit ^{A)}	4	2	individuell		
Durchführung pro Jahr	4	12	individuell		
Zugriff auf VCAT Projekt-Board	X	X	X		
Telefonsupport durch Entwickler	-	X	X		
Wartungs-Service ^{B) F)}					
Berichterstattung / Protokoll	X	X	X		
Sicherheitsüberprüfung	X	X	X		
Performanceoptimierung	X	X	X		
Fehlerbehebung (außerhalb Kern)	X	X	X		
Prüfung auf Updates	X	X	X		
Test nach Update (funktional) ^{D)}	X	X	X		
Update-Service ^{B) F)}					
Update des Kern-Systems	-	X (nach Aufwand)	individuell		
Update der offiziellen Erweiterungen (Plugins) sofern kompatibel	-	Nach Aufwand	individuell		
Update kundenspezifischer Plugins sofern kompatibel	-	Nach Aufwand	individuell		
Test nach Update (funktional) ^{D)}	X	X	X		
Konditionen					
Varianten / Tarif	Quartal	Jährlich	Monatlich	Jährlich	individuell
Mindestlaufzeit	12 Monate		12 Monate		individuell
Verlängerung / Kündigungsfrist	Quartal	Jährlich	Monatlich	Jährlich	individuell
Zahlung (im Voraus in Quartal/Monaten)	1	4	1	12	individuell
Preis mit VCAT Hosting Vertrag ^{E)}	95 €	361 €	95 €	1026 €	individuell
Preis ohne VCAT Hosting Vertrag ^{E)}	143 €	544 €	143 €	1545 €	Individuell
Abrechnung bei Exklusivleistungen ^{E) F)}					
Abrechnungstakt (kleinste Einheit)	0,50 h		0,25 h		0,25 h
Servicestunden auf Wunsch inklusive	-		-		X

- A) Als Fehler werden funktionale Probleme in der Software angesehen. Fehlermeldungen, die auf fehlerhafte Anwendung durch Benutzer zurückzuführen sind, werden mit dem vereinbarten Stundensatz und Abrechnungstakt normal berechnet. Reaktions- und Fehlerbehebungszeiten beziehen sich auf Werkzeuge.
- B) Update-Services beziehen sich auf Minor Releases und Hotfixes sofern nicht explizit als „Update der Major Version“ gekennzeichnet. Wir führen Updates des vtiger CRM und aller Erweiterungen durch, wenn es die technischen Risiken und das vorhandene Zeitbudget erlauben. Falls dies nicht möglich ist, informieren wir Sie auf jeden Fall darüber. Den Wartungen liegt eine monatliche Stundenkalkulation zu Grunde. In der Regel 1 bis 2 Stunden pro Monat. Kommt es zu außerplanmäßigem höherem Aufwand, so kann dies nachberechnet werden (Nach Aufwand). Ggf. müssen separate Servicetermine abgesprochen werden, die gesondert nach Aufwand berechnet werden.
- C) Da bei einer Open Source Software wie dem vtiger CRM auch neue Versionen Fehler enthalten können, wird die Entwicklung genau beobachtet und neue Versionen intern geprüft. Das Ausrollen einer neuen Version wird nach vertretbarer Stabilität und Zuverlässigkeit empfohlen.
- D) Es können nicht Testbestellungen, E-Mail-Generierungen, alle Seiten o.ä. manuell getestet werden. Der Kunde wird davon nicht entbunden Updates auch zu testen.
- E) Die genannten Preise verstehen sich rein netto zzgl. der zur Leistungserbringung geltenden Umsatzsteuer. Exklusivleistungen werden mit dem aktuell gültigen Stundensatz (festgelegt Anfang eines jeden Kalenderjahres) unter Berücksichtigung der durch diesen Vertrag geltenden Stundensatzrabatte abgerechnet. Rabatt mit weiteren Rabatten aus anderen Wartungsverträgen nicht kombinierbar.

Tarife für Servicefälle und Exklusivleistungen:

Servicetarife	Zeiten (von-bis)	Prozentualer Aufschlag zum gültigen Stundensatz
Werktags (Standard)	09:00 - 17:00 Uhr	0 %
Werktags	06:00 - 9:00 Uhr 17:00 - 22:00 Uhr	50 %
Werktags	00:00 - 06:00 Uhr 22:00 - 00:00 Uhr	100 %
Samstag	06:00 - 22:00 Uhr	50 %
Sonntag / Feiertag	00:00 - 24:00 Uhr	100 %

Genutzte Inklusivstunden bei individuellen Verträgen außerhalb des Werktags-Standardtarif werden auf Basis der jeweiligen Tarife und Zeiten mit dem gültigen Prozentsatz nachberechnet.

F) Weitere Inklusivleistungen bei Betrieb einer zu wartenden Anwendung auf VCAT eigenen Servern als Webstack sind Dienste wie PHP, MySQL, Webserver zu verstehen.

Tätigkeit / Dienstleistungen	Small Business	Business	Enterprise
Web-Stack			
Aktualisierung	X	X	X
Ad Hoc Sicherheitspatch	X	X	X

▶ **VCAT - REFINING YOUR WEB.**

Vielen Dank für Ihr Interesse.

Ihre VCAT Consulting GmbH, Potsdam

August-Bebel-Str. 26-53

MedienHaus

14482 Potsdam

Tel.: +49 (331) 231 831 0

Fax : +49 (331) 231 831 2

Web: www.vcat.de
