

Im Folgenden finden Sie alle Dienstleistungen, Module und Services der Lenk GmbH rund um das Gambio Shopsystem. Seit über 15 Jahren sind wir technischer Dienstleister für Onlineshopsysteme, und seit der Version Gambio GX (ca. 2009) auch für das Gambio-Shopsystem.

Wir erledigen alle Aufgaben (ausgenommen Webhosting, Serverstandort Karlsruhe) Inhouse mit fest angestellten Mitarbeitern (keine Freelancer).

Folgende Bereiche decken wir ab:

1. Gambio Support, Beratung, Schulung, Shopüberwachung
2. Gambio Updates
3. verschiedene Standardtätigkeiten am Gambio Shopsystem
4. Standardmodule für Gambio
5. Individualprogrammierung / individuelle Dienstleistungen
6. Webhosting für den selbst gehosteten Gambio Shop

Alle angegebenen Preise in der Service-Preisliste verstehen sich zzgl. 19% USt.

Unsere Angebote richten sich nur an Unternehmer, §14 BGB, also an natürliche oder juristische Personen oder rechtsfähige Personengesellschaften, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln. Wir schließen keine Verträge mit Verbrauchern, § 13 BGB.

Bei Fragen zu unseren Leistungen nehmen Sie gerne mit uns Kontakt auf:

E-Mail:

info@lenk.gmbh

Auf eine gute Zusammenarbeit!

Ihre Lenk GmbH

1.) Gambio Supportverträge (Support, Beratung, Schulung, Shopüberwachung)

Nach über 15 Jahren im Bereich Support, Beratung, Schulung und Shopüberwachung kennen wir den Bedarf der Shopbetreiber sehr gut. Um eine konstante Verfügbarkeit und Sicherheit zu garantieren bieten wir diese Dienstleistungen nur noch über nachfolgende Tarife an.

Sie profitieren dabei von verschiedenen Rabatten und Sonderkonditionen in Kombination mit unseren weiteren Geschäftsbereichen. Z.B. erhalten Sie einen stark reduzierten Stundensatz für weitere Leistungen (z.B. für Programmierung), Nachlass auf Webhostingverträge und Updateverträge oder Rabatt auf unsere Gambio-Standardmodule.

Neben dem eigentlichen Support, den Beratungen und Schulungen beinhalten einige Tarife auch erweiterte Shopüberwachungen bei denen wir eigenständig reagieren (Pro-Aktives Monitoring), regelmäßige Shop-Prüfungen, regelmäßige Optimierungsvorschläge und selbständige, schnelle Integration von offiziellen Gambio Security Updates.

Welche Leistungen / Tätigkeiten sind über die Inklusivstunden unserer Gambio Support Tarife abgedeckt?

- Generelle Hilfestellung bei Fragen zur Bedienung des Shopsystem
- Fehlersuche bei Problemen im Shop (Fehlersuche, Lösungsansätze entwickeln, Bewertung von Fehlern, Handling mit Gambio-Support bei vorhandenem Support-Vertrag mit Gambio usw.)
- Bearbeitung von Notfällen (Wiederherstellung bei vorhandenem Backup , direkte Eingriffe in Datenbank, Anweisungen welche Dinge wie mit Provider geklärt werden müssen usw.)
- Weiterbildung des Kunden (punktuelle Einweisungen, ausführlichere einmalige oder regelmäßige Schulungen usw.)
- allgemeine Beratung (strategische Entscheidungen, Bewertung von Vorhaben, Weitergabe von Erfahrungen hinsichtlich Module usw.)
- Konzeption individueller Funktionen und Programmierungen

Nur für Abo-Tarife Level 2 + 3 (wenn Bestandteil des Tarif):

Nicht zu Lasten der Inklusiv- bzw. Zusatzstunden gehen alle Checks der Pro-Aktiven Shop-Überwachung, der Monitoring Bericht, die Integration der Security Updates, die regelmäßige Shopprüfungen und die Übermittlung der Optimierungsvorschläge. D.h. diese Leistungen sind inklusive und mindern die Inklusivstunden nicht bzw. erzeugen auch keine Zusatzstunden.

Welche Leistungen sind über die Inklusivstunden unserer Gambio Support Tarife NICHT abgedeckt?

- Durchführung individueller Programmierungen
- individuelle Fehlerbehebungen im Gambio-Shopsystem oder externen Gambio-Modulen
- Durchführung individueller Designanpassungen
- direkter Support oder Arbeiten bezüglich Webhosting (für Kunden welche bei der Lenk GmbH hosten ist dies über den separaten Webhosting-Vertrag bereits mit abgedeckt)

Alle nicht abgedeckten Leistungen können natürlich separat bei uns als Individual-Leistung angefragt bzw. beauftragt werden. Der Stundensatz ist dabei je nach Support-Tarif, gegenüber dem Stundensatz ohne Support Abo, stark reduziert. Die Abrechnung erfolgt dann auch innerhalb der Abrechnung der Zusatzstunden eines Supportvertrag.

Nachfolgend finden Sie eine Übersichtstabelle der Support-Tarife. Im Anschluss an die Tabelle werden alle Details genau erklärt.

Falls Sie zu den Tarifen Fragen haben nehmen wir uns gerne Zeit diese ausführlich zu beantworten!

Service-Preisliste Gambio Shopsystem

	Support Abo Level 1	Support Abo Level 2	Support Abo Level 3
Laufzeit in Monate	12	12	12
Kosten pro Monat	59,00 €	139,00 €	299,00 €
Abrechnungszeitpunkt	pro Monat im Voraus	pro Monat im Voraus	pro Monat im Voraus
Reaktionszeit für Supportfälle ¹ (wird während der Servicezeiten gemessen)	16 Stunden	10 Stunden	4 Stunden
Stunden Supportzeit pro Monat inklusive ²	1 Stunde	2 Stunden	4 Stunden
Stundensatz Zusatzstunde anstatt 139 Euro ³	99 Euro	89 Euro	79 Euro
Abrechnungsgenauigkeit ⁴	je angefangene 15 min.	je angefangene 15 min.	je angefangene 15 min.
Abrechnungszeitpunkt Zusatzstunde(n) ⁵	monatlich nachträglich	monatlich nachträglich	monatlich nachträglich
Kündigungsfrist ⁶	keine	keine	keine
automatische Verlängerung um weitere 12 Monate ⁷	ja	ja	ja
Shops			
Anzahl Shops und Domains pro Tarif ⁸	1	1	1
Shopsystem ⁹	Gambio	Gambio	Gambio
cloud / selbst gehostet ¹⁰	cloud und selbst gehostet	selbst gehostet	selbst gehostet
Kommunikationswege			
per Ticketsystem (über Kundenportal oder E-Mail) ¹¹	ja	ja	ja
per Live-Chat (nach Verfügbarkeit) ¹²	ja	ja	ja
per Telefonat ggfs. mit Fernwartung (nach Online Terminbuchung) ¹³	ja	ja	ja
per Zoom-Videomeeting (nach Online Terminbuchung) ¹⁴	ja	ja	ja
Pro-Aktive Shop-Überwachung (Monitoring)			
„Basis-Check“ (Intervall: 1 min.) ¹⁵	nein	ja	ja
„SSL-Zertifikat-Check“ (Intervall: 1 min.) ¹⁶	nein	ja	ja
„DNS-Checks“ (Intervall: 1 min.) ¹⁷	nein	ja	ja
„Full-Page-Browser-Check“ (Intervall: 15 min.) ¹⁸	nein	nein	ja
regelmäßiger Monitoring Bericht per E-Mail ¹⁹	nein	ja	ja
selbständiges aktiv werden bei Ausfällen ²⁰	nein	ja	ja
weitere Leistungen			
selbständige Integration von Security Updates ²¹	nein	ja	ja
regelmäßige manuelle Shopprüfung ²²	nein	nein	ja
Pro-Aktive regelmäßige Optimierungsvorschläge ²³	nein	nein	ja
Nachlässe / Rabatte / Sonderkonditionen auf weitere Leistungen der Lenk GmbH			
Stundensatz für weitere Dienstleistungen / Programmierung außerhalb der Supportleistungen ²⁴	99 Euro anstatt 139 Euro	89 Euro anstatt 139 Euro	79 Euro anstatt 139 Euro
Nachlass auf Standardmodule der Lenk GmbH auf den Normalpreis ²⁵	15 %	25 %	30 %
Nachlass auf Webhostingverträge der Lenk GmbH ²⁶	10 %	15 %	20 %
Nachlass auf Updateverträge der Lenk GmbH ²⁷	10 %	15 %	20 %
Zugangsdaten, Verträge und Datenschutz			
Support-Vertrag wird abgeschlossen ²⁸	ja	ja	ja
Zugangsdaten zum Shopsystem (Shop-Login mit Adminrechten, FTP-Zugang, Datenbankzugang) erforderlich ²⁹	nach Bedarf	Ja	ja
Aufbewahrung übermittelter Zugangsdaten in Passwort Safe ³⁰	ja	ja	ja
AV-Vertrag wird abgeschlossen ³¹	nach Bedarf	ja	ja

Reaktionszeit für Supportfälle ¹:

Reaktionszeiten werden nur während der Servicezeiten gemessen und gelten für Supportfälle (z.B. nicht für Programmierung). Reaktionszeiten werden unter Umständen auf den nächsten Tag übertragen, für den eine Servicezeit verfügbar ist. Die Reaktionszeit beginnt mit dem Anlegen eines Tickets in unserem Kundenportal (direkt über Kundenportal möglich oder per E-Mail an support@lenk.gmbh). Die Reaktionszeit unterbricht mit Ablauf der Servicezeit und setzt sich mit Beginn der Servicezeit am folgenden Servicetag fort.

Unsere Servicezeiten bzw. Servicetage:

Mo. bis Do.: 08.00 Uhr bis 16.00 Uhr

Fr.: 08.00 Uhr bis 12 Uhr

An Samstagen, Sonntagen, bundeseinheitlichen Feiertagen, Feiertagen in Bayern sowie am 24.12. und 31.12. besteht kein Anrecht auf vorhandene Servicezeit. Das Einreichen von Service-Anfragen per Ticket-System ist in diesen Zeiträumen aber jederzeit möglich. Nach Verfügbarkeit werden diese auch bearbeitet – eine Bearbeitung wird in dieser Zeit jedoch nicht garantiert.

In unserem Betriebsurlaub zwischen 23.12. und 09.01. bearbeiten wir ausschließlich Notfälle.

Beispiele:

Fall A)

Support Abo Level 3 (= Reaktionszeit 4 Stunden), Serviceanfrage geht z.B. Freitag 11 Uhr ein. 1 Stunde Reaktionszeit läuft am Freitag, ab Montag um 8 Uhr laufen die restlichen 3 Stunden. Die Reaktion muss demnach spätestens am Montag um 11 Uhr erfolgt sein.

Fall B)

Support Abo Level 2 (= Reaktionszeit 10 Stunden), Serviceanfrage geht z.B. Freitag 11 Uhr ein. 1 Stunde Reaktionszeit läuft am Freitag, am Montag von 8 Uhr bis 16 Uhr laufen 8 Stunden, ab Dienstag um 8 Uhr läuft die restliche 1 Stunde. Die Reaktion muss demnach spätestens also am Dienstag um 9 Uhr erfolgt sein.

Fall C)

Support Abo Level 1 (= Reaktionszeit 16 Stunden), Serviceanfrage geht z.B. Freitag 11 Uhr ein. 1 Stunde Reaktionszeit läuft am Freitag, am Montag von 8 Uhr bis 16 Uhr laufen 8 Stunden, ab Dienstag um 8 Uhr laufen die restlichen 7 Stunden. Die Reaktion muss demnach spätestens also am Dienstag um 15 Uhr erfolgt sein.

Stunden Supportzeit pro Monat inklusive ²:

Vorbereitungszeiten auf Besprechungs- und Beratungsthemen gehen zu Lasten der Supportzeit.

Nur für Abo-Tarife Level 2 + 3 (wenn Bestandteil des Tarif):

Nicht zu Lasten der Inklusiv- bzw. Zusatzstunden gehen alle Checks der Pro-Aktiven Shop-Überwachung, der Monitoring Bericht, die Integration der Security Updates, die regelmäßige Shopprüfungen und die Übermittlung der Optimierungsvorschläge. D.h. diese Leistungen sind inklusive und mindern die Inklusivstunden nicht bzw. erzeugen auch keine Zusatzstunden.

Nicht verbrauchte Inklusiv-Support-Stunden-Budgets können nicht in den Folgemonat übertragen werden oder für andere Tätigkeiten (z.B. Programmierung) verwendet werden.

Stundensatz Zusatzstunde anstatt 139 Euro ³:

„Zusatzstunden“ sind die Stunden welche über die Inklusivstunden des jeweiligen Tarifs hinaus gehen. Der Stundensatz hierfür ist gegenüber des Standardstundensatz von 139 Euro stark vergünstigt.

Abrechnungsgenauigkeit ⁴:

Die „Abrechnungsgenauigkeit“ ist die kleinste Einheit nach welcher angefallene Stunden berechnet bzw. das Stundenkontingent oder Inklusivstunden reduziert werden. D.h. z.B. bei einer kurzen Anfrage, welche 10 min. dauert würden 15 min. berechnet bzw. vom Stundenkontingent oder den Inklusivstunden abgezogen werden. Bei z.B. 35 real angefallen min. wären es 45 min. welche berechnet bzw. abgezogen würden usw.

Abrechnungszeitpunkt Zusatzstunde(n) ⁵:

Zusatzstunden, welche über die Inklusivstunden hinaus gehen, werden monatlich nachträglich abgerechnet. Der Support ist somit immer sichergestellt.

Kündigungsfrist und Möglichkeiten Kündigung ⁶:

Eine Kündigung ist zum Ende der Abo-Laufzeit möglich. Eine Kündigungsfrist besteht nicht. D. h. Sie können am letzten Tag der Abo-Laufzeit das Abo kündigen. Die Kündigung erfolgt per Support-Ticket, der Eingang des Support-Ticket ist zugleich Eingangsbestätigung und Eingangszeitpunkt der Kündigung bei uns.

automatische Verlängerung um weitere 12 Monate ⁷:

Wird bis zum Start der neuen Abo-Laufzeit nicht gekündigt verlängert sich das Abo um weitere 12 Monate automatisch.

Anzahl Shops und Domains pro Tarif ⁸:

Pro gewählten Tarif ist es möglich genau einen Shop unter einer Domain betreuen zu lassen. Werden z.B. zwei Shopinstallationen betrieben, und soll dafür Support geleistet werden, müssen zwei Tarife gebucht werden. Ein Wechsel des zu betreuenden Shop innerhalb einer Tarif-Laufzeit ist nicht möglich.

Shopsystem ⁹:

Derzeit betreuen wir ausschließlich das Gambio Shopsystem weil wir dieses Shopsystem viele Jahre intensiv kennen und Probleme meist schnell lösen können.

cloud / selbst gehostet ¹⁰:

Bei einigen Tarifen können wir leider nur selbst gehostete Shopsysteme betreuen. Z.B. ist bei den Tarifen „Support Abo Level 2 + 3“ die Integration von Security Updates inklusive, bei Cloud-Shops ist dies nicht möglich. Ebenso benötigen wir für einige Leistungen dieser Tarife einen vollständigen FTP-Zugang, welcher bei Cloud-Shops wiederum nicht verfügbar ist.

Kommunikation per Ticketsystem (über Kundenportal oder E-Mail) ¹¹:

Die Kommunikation erfolgt hierbei schriftlich. Entweder direkt nach dem Login in unser Kundenportal. Dort kann dann per Formular eine Supportanfrage abgesetzt werden. Oder es wird eine E-Mail an die support@lenk.gmbh gesendet, welche dann automatisch im Kundenportal als Ticket angelegt wird.

Kommunikation per Live-Chat (nach Verfügbarkeit) ¹²:

Nach Verfügbarkeit kann eine schnelle Anfrage direkt über unseren Live-Chat erfolgen. Der Live-Chat ist nach dem Login in unserem Kundenportal verfügbar.

Kommunikation per Telefonat ggfs. mit Fernwartung (nach Online Terminbuchung) ¹³:

Die Kommunikation per Telefon ist spontan nicht möglich. Für einen Telefontermin (ggfs. auch mit Fernwartungs-Sitzung) kann jederzeit ein Termin online gebucht werden. Den Zugangs-Link zur Online Terminbuchung ist im Kundenportal zu finden. Es sollte bei der Terminbuchung der Zeitbedarf grob abgeschätzt werden. Dauert das Telefonat aber kürzer als der gebuchte Termin wird selbstverständlich nur die benötigte Zeit, unter Berücksichtigung der Abrechnungsgenauigkeit, abgerechnet bzw. von den Inklusivstunden abgezogen.

Bei komplexen Probleme kann auch von uns zu einem Telefontermin geraten werden. Auch dann bucht der Kunde bequem online den Termin.

Kommunikation per Zoom-Videomeeting (nach Online Terminbuchung) ¹⁴:

Die Kommunikation per Zoom-Videomeeting ist spontan nicht möglich. Für einen Termin für ein Zoom-Videomeeting kann jederzeit ein Termin online gebucht werden. Den Zugangs-Link zur Online Terminbuchung ist im Kundenportal zu finden. Es sollte bei der Terminbuchung der Zeitbedarf grob abgeschätzt werden. Dauert das Zoom-Videomeeting aber kürzer als der gebuchte Termin wird selbstverständlich nur die benötigte Zeit, unter Berücksichtigung der Abrechnungsgenauigkeit, abgerechnet bzw. von den Inklusivstunden abgezogen.

Bei komplexen Probleme kann auch von uns zu einem Zoom-Videomeeting geraten werden. Auch dann bucht der Kunde bequem online den Termin.

„Basis-Check“ (Intervall: 1 min.) ¹⁵:

Beim „Basis-Check“ werden bestimmte Erreichbarkeitskriterien des Onlineshops in einem Intervall von 1 min. geprüft.

Die Prüfung findet dabei im Standard von verschiedenen Standorten in Deutschland (Frankfurt, München, Nürnberg, Köln, Berlin, Leipzig usw.) statt. Auf Wunsch hinterlegen wir die Prüfstandorte (Checkpoints) auch europaweit oder weltweit wenn dies für den Onlineshop relevant ist.

Als Erreichbarkeitskriterien werden u.a. folgende Prüfungen durchgeführt:

- Zeitlimit bis das HTML-Dokument des Onlineshop geladen sein muss
- Mindestgröße des HTML-Dokuments
- Prüfinhalte (z.B. Prüfung ob ein bestimmter Text im HTML-Dokument enthalten ist)
- ist der HTTP-Status ok oder wird ein Fehler zurück geliefert

Ergibt der „Basis-Check“ einen Fehler werden wir innerhalb der Reaktionszeit selbständig aktiv. Der Zeitaufwand geht zu Lasten der Supportzeit.

„SSL-Zertifikat-Check“ (Intervall: 1 min.) ¹⁶:

Beim „SSL-Zertifikat-Check“ wird im Intervall von 1 min. geprüft ob das hinterlegte SSL-Zertifikat valide ist. Geprüft wird sowohl das Ablaufdatum des Zertifikats (mit einer Vorwarnstufe wenn das Zertifikat kurz vor dem Ablauf ist) als auch weitere Kriterien welche die Korrektheit des Zertifikats feststellen. Z.B. prüfen wir auch den sog. Fingerabdruck oder auch die Seriennummer. Dadurch wird die Echtheit des Zertifikats festgestellt.

Die Prüfung findet dabei im Standard von verschiedenen Standorten in Deutschland (Frankfurt, München, Nürnberg, Köln, Berlin, Leipzig usw.) statt. Auf Wunsch hinterlegen wir die Prüfstandorte (Checkpoints) auch europaweit oder weltweit wenn dies für den Onlineshop relevant ist.

Ergibt der „SSL-Zertifikat-Check“ einen Fehler werden wir innerhalb der Reaktionszeit selbständig aktiv. Der Zeitaufwand geht zu Lasten der Supportzeit.

„DNS-Checks“ (Intervall: 1 min.) ¹⁷:

Beim „DNS-Check“ wird im Intervall von 1 min. geprüft ob die DNS-Einstellungen „A-Record“ und „MX-Record“ den zu erwartenden Werten entsprechen. Durch diese Prüfung wird sichergestellt dass z.B. Ihre Domain noch auf den korrekten Server zeigt. DNS-Fehlkonfigurationen werden so schnell aufgedeckt.

Die Prüfung findet dabei im Standard von verschiedenen Standorten in Deutschland (Frankfurt, München, Nürnberg, Köln, Berlin, Leipzig usw.) statt. Auf Wunsch hinterlegen wir die Prüfstandorte (Checkpoints) auch europaweit oder weltweit wenn dies für den Onlineshop relevant ist.

Ergibt der „DNS-Check“ einen Fehler werden wir innerhalb der Reaktionszeit selbständig aktiv. Der Zeitaufwand geht zu Lasten der Supportzeit.

„Full-Page-Browser-Check“ (Intervall: 15 min.) ¹⁸:

Beim „Full-Page-Browser-Check“ werden bestimmte Performancekriterien des Onlineshops in einem Intervall von 15 min. geprüft. Die Prüfung findet dabei mit echten Internet-Browsern statt und es wird nicht nur, wie beim „Basis-Check“, das HTML-Dokument geladen sondern alle Ressourcen des Onlineshops. Somit kann neben der reinen Erreichbarkeit z.B. auch eine erhöhte Ladezeit durch fehlerhafte interne und auch externe Ressourcen erkannt werden. Es werden ebenfalls negative Tendenzen erkannt und es können Rückschlüsse für notwendige Optimierungen gezogen werden.

Die Prüfung findet dabei im Standard von verschiedenen Standorten in Deutschland (Frankfurt, München, Nürnberg, Köln, Berlin, Leipzig usw.) statt. Auf Wunsch hinterlegen wir die Prüfstandorte (Checkpoints) auch europaweit oder weltweit wenn dies für den Onlineshop relevant ist.

Als Performancekriterien werden u.a. folgende Prüfungen durchgeführt:

- Zeitlimit bis alle Ressourcen des Onlineshop geladen sein müssen
- Überwachung der Google „Core Web Vitals“ Werte
- maximale Größe eines Elements (z.B. Prüfung ob eine Grafik versehentlich zu groß im Shop hinterlegt wird und dadurch die Ladezeit des Shops erheblich beeinträchtigt wird)

Ergibt der „Full-Page-Browser-Check“ einen Fehler werden wir innerhalb der Reaktionszeit selbständig aktiv oder nehmen Auffälligkeiten in unsere Pro-Aktiven Optimierungsvorschläge mit auf. Der Zeitaufwand geht zu Lasten der Supportzeit.

regelmäßiger Monitoring Bericht per E-Mail (wahlweise täglich, wöchentlich oder monatlich) ¹⁹:

Sie erhalten wahlweise täglich, wöchentlich oder monatlich einen Bericht über das aktuelle Monitoring Ergebnis. Wenn Sie den Bericht nicht benötigen können wir diesen selbstverständlich auch deaktivieren.

In den Monitoring Bericht fließen, je nach gebuchten Support-Tarif, die Daten des „Basis-Check“, „SSL-Zertifikat-Check“, „DNS-Check“ und „Full-Page-Browser-Check“ ein.

selbständiges aktiv werden bei Ausfällen (Fehlersuche, Fehlerbehebung, Kommunikation mit Auftraggeber) ²⁰:

Durch unsere automatisierten Onlineshop Überwachungen, (je nach gebuchten Support-Tarif) „Basis-Check“, „SSL-Zertifikat-Check“, „DNS-Check“ und „Full-Page-Browser-Check“, decken wir Fehler nicht nur sehr schnell auf sondern wir reagieren auch eigenständig darauf.

D.h. wir machen uns innerhalb der Reaktionszeit an die Fehlersuche und ggfs. an die Fehlerbehebung. Wir sprechen uns mit dem Kunden (Auftraggeber) ab und nehmen ggfs. mit weiteren externen Stellen (z.B. dem Webhoster, der Gambio GmbH, einem externen Modulhersteller oder Dienstleister) Kontakt auf. Bei nicht kritischen Auffälligkeiten informieren wir den Kunden auch einfach nur darüber.

Der Zeitaufwand geht zu Lasten der Supportzeit.

selbständige Integration von Security Updates ²¹:

Innerhalb von maximal 3 Werktagen (innerhalb unserer Servicezeiten bzw. Servicetage - siehe unter Reaktionszeit ¹) nach dem Erscheinen von offiziellen Gambio Security Updates integrieren wir diese in den Onlineshop des Kunden (Auftraggeber).

regelmäßige manuelle Shopprüfung ²²:

Neben unserer „Pro-Aktiven-Überwachung“ führen wir regelmäßig manuelle Shopprüfungen durch. Wir kontrollieren hier z.B. ob es in den Logdateien des Shopsystems Auffälligkeiten gibt auf die reagiert werden sollte, wir prüfen den Speicherplatz des Webpaket, haben ein Auge auf eingerichtete Cronjobs und wir führen Tests aus Kundensicht durch um evtl. Fehler im Shop-Frontend zu entdecken (funktioniert es Artikel in den Warenkorb zu legen, funktioniert der Kassenzug usw.).

Pro-Aktive regelmäßige Optimierungsvorschläge ²³:

Unabhängig von der „Pro-Aktiven-Überwachung“ und der „regelmäßigen manuellen Shopprüfung“ geben wir allgemeine Vorschläge oder auch Anregungen. Das können technische Themen sein, Punkte aus unserem langjährigen Erfahrungsschatz (z.B. welche Zahlungsweisen haben sich bewährt, welche nicht), rechtliche Tipps und Tricks usw.

Die Vorschläge können sich ganz konkret auf den Shop des Kunden (Auftraggeber) beziehen können aber auch ganz allgemeiner Natur sein.

Die Übermittlung der Vorschläge erfolgt ausschließlich per E-Mail.

Stundensatz für weitere Dienstleistungen / Programmierung außerhalb der Supportleistungen ²⁴:

Neben unseren Supporttätigkeiten bieten wir verschiedene Tätigkeiten nach Stundenaufwand an (siehe z.B. unter „3.) Standardtätigkeiten am Gambio Shopsystem“ oder auch „5.) Stundensatz“).

Unseren Kunden der Support Abo Tarife bieten wir einen stark reduzierten Standardstundensatz an.

Hierbei ist der Zeitpunkt der Leistung entscheidend. Der Nachlass gilt nur bei Ausführung der Leistung innerhalb einer aktiven Abo-Laufzeit. Wann diese Leistung beauftragt wurde ist unerheblich.

Nachlass auf Standardmodule der Lenk GmbH auf den Normalpreis ²⁵:

Unter „4.) Standardmodule für Gambio“ bzw. in unserem Onlineshop unter <https://shop.lenk.gmbh> finden Sie verschiedene Gambio Standardmodule von uns.

Unseren Kunden der Support Abo Tarife bieten wir je nach Tarif einen Nachlass auf diese Standardmodule an. Der Nachlass gilt für die Lizenz (wird beim ersten Kauf fällig) als auch auf die Verlängerung der Subskription.

Hierbei ist der Zeitpunkt des Kauf der Lizenz oder Subskription entscheidend. Der Nachlass gilt nur bei Kauf innerhalb einer aktiven Abo-Laufzeit und nicht auf die Installations- oder Updatepauschale des Modul.

Nachlass auf Webhostingverträge der Lenk GmbH ²⁶:

Unter „6.) Webhosting für den selbst gehosteten Gambio Shop“ bieten wir verschiedene Webhosting-Leistungen an.

Unseren Kunden der Support Abo Tarife bieten wir je nach Tarif einen Nachlass auf diese Webhosting Leistungen an.

Der Nachlass gilt innerhalb einer aktiven Support-Abo-Laufzeit. Alle Abrechnungen (Webpakete, Domains, SSL-Zertifikate usw.) in diesem Zeitraum werden entsprechend rabattiert.

Sie sind bereits Webhosting-Kunde? Bei einem aktiven Support Abo erhalten Sie in diesem Zeitraum selbstverständlich auch den entsprechenden Nachlass.

Nachlass auf Updateverträge der Lenk GmbH ²⁷:

Unter „2.) Gambio Updates“ bieten wir Update-Verträge an.

Unseren Kunden der Support Abo Tarife bieten wir je nach Tarif einen Nachlass auf die regelmäßigen Gebühren der Update-Verträge an.

Der Nachlass gilt innerhalb einer aktiven Support-Abo-Laufzeit. Alle regelmäßigen Abrechnungen im Rahmen der Update-Verträge in diesem Zeitraum werden entsprechend rabattiert. Den Nachlass erhalten selbstverständlich auch schon Kunden mit einem bestehenden Update-Vertrag.

Nicht rabattiert wird die evtl. anfallende einmalige Pauschale für das erste große Update um den Updatevertrag zu starten.

Support-Vertrag wird abgeschlossen ²⁸:

Zur Regelung der Leistungen durch die Lenk GmbH wird ein Support-Vertrag geschlossen. Ebenfalls werden dort die Mitwirkungspflichten des Kunden geregelt, z.B. Zugangsdaten zur Verfügung stellen, Notfall über anlegen eines Tickets anzeigen, und u.a. die Gewährleistung, Haftung und Verschwiegenheit geregelt.

Zugangsdaten zum Shopsystem erforderlich ²⁹:

Je nach Support Tarif kann es bei Bedarf oder verpflichtend notwendig sein uns Zugangsdaten zum Shopsystem zu übermitteln. Insbesondere bei Tarifen bei denen wir Pro-Aktiv bei Störungen reagieren sind diese Zugangsdaten ein wichtiges Werkzeug für uns die vereinbarte Leistung zu erbringen.

Folgende Zugangsdaten benötigen wir dann in aller Regel:

- Shop-Login mit Adminrechten
- FTP-Zugang
- Datenbankzugang
- wenn möglich Zugangsdaten zum Webpaket oder Webserver beim Provider

Aufbewahrung übermittelter Zugangsdaten in Passwort Safe ³⁰:

Wenn uns Zugangsdaten übermittelt werden verwahren wir diese in unserem Passwort Safe welcher per AES verschlüsselt und die Daten sicher verwahrt. Hierbei liegen keine Daten in einer externer Cloud!

Art der Übermittlung der Zugangsdaten:

Für eine möglichst sichere Übermittlung bevorzugen wir eine "Zwei-Wege-Übermittlung". D.h. Sie senden uns alle Daten, AUßER die Passwörter selbst, per E-Mail und in einem zweiten Schritt NUR die Passwörter (z.B. zugeordnet über Nummern) per Fax (siehe Signatur) oder SMS (0176 20 15 96 19) oder persönlich am Telefon.

AV-Vertrag wird abgeschlossen ³¹:

Je nach Support Tarif kann es bei Bedarf oder verpflichtend notwendig sein mit uns einen AV-Vertrag abzuschließen. Der AV-Vertrag (Auftragverarbeitungsvertrag) gemäß Artikel 28 DSGVO ist in Fällen notwendig wenn personenbezogene Daten im Auftrag verarbeitet werden.

Insbesondere bei Tarifen bei denen wir Pro-Aktiv bei Störungen reagieren, und wir somit jederzeit mit personenbezogenen Daten im Onlineshopsystem des Kunden in Berührung kommen, ist der AV-Vertrag zwingend notwendig.

Wir ziehen den AV-Vertrag vor einer klassischen Geheimhaltungs- oder Verschwiegenheitserklärung vor da wir spätestens bei einem Datenbank-Backup personenbezogene Daten im Auftrag verarbeiten. Gerne unterzeichnen wir auch zusätzlich eine Geheimhaltungserklärung wenn der Kunde (Auftraggeber) dies wünscht.

Der AV-Vertrag wird online abgeschlossen.

2.) Gambio Updates:

Gambio Updates führen wir ausschließlich mit einem gültigen Update-Vertrag durch. Dieser wird immer für ein Jahr geschlossen und beinhaltet einen sog. Leistungsschein. Im Leistungsschein werden die einzelnen Preisbausteine festgelegt. Grundsätzlich gilt, je modifizierter der Gambio Shop ist umso höher die monatliche Pauschale. Dabei kann der Leistungsschein einer Dynamik unterliegen, d.h. gibt es Änderungen am Shopsystem muss der Leistungsschein angepasst werden.

Vor jedem Beginn eines Update-Vertrag muss ein einmaliges Update auf die aktuellste Gambio Version stattfinden. Dieses wird individuell von uns vor Vertragsbeginn kalkuliert.

Vorteile:

- aufwändige Kalkulationen und Bewertungen für jedes Update entfallen
- Kostensicherheit
- schnelle Durchführung von Updates da Zeitfenster reserviert werden
- keine sehr großen „Updatesprünge“ mehr

Alle Details zum genauen Ablauf, Rechte und Pflichten für den Kunden, Laufzeiten und Kündigungsfristen finden Sie in unserem detaillierten Updatevertrag. Diesen erhalten Sie jederzeit gerne nach einem kostenlosen Informationsgespräch!

Preisbeispiele:

Beispiel 1:

Mittlerer angepasster Shop mit einigen individuellen Modulen, externen Modulen, Gambio Shop ist auf aktuellem Stand:

monatliche Updatebasisgebühr: 109 Euro

3 individuelle Module in GX-Modules Logik: $3 \times 15 \text{ Euro} = 45 \text{ Euro}$

minimale individuelle Anpassungen außerhalb GX-Modules Logik: 15 Euro

2 externe Module: $2 \times 20 \text{ Euro} = 40 \text{ Euro}$

Erhalt individuelles Design mittlerer Individualisierungsgrad: 20 Euro

Gesamt: 229 Euro pro Monat

Beispiel 2:

Kaum angepasster Shop mit einem individuellen Modul, keine externe Module, Gambio Shop ist auf aktuellem Stand:

monatliche Updatebasisgebühr: 109 Euro

1 individuelles Modul in GX-Modules Logik: 15 Euro

Gesamt: 124 Euro pro Monat

Nachlässe / Rabatte auf Updateverträge:

Mit einem bestehenden Support Abo-Tarif erhalten Sie einen prozentualen Nachlass auf die monatliche Updategebühr. Nicht rabattiert wird die evtl. anfallende einmalige Pauschale für das erste große Update um den Updatevertrag zu starten.

Preisbausteine für Leistungen im Leistungsschein:

Die einzelnen Preisbausteine ergeben summiert im Leistungsschein die monatliche Updategebühr. Die Bewertung Ihres Shopsystem dahingehend führen wir kostenlos durch.

Leistung	Preis pro Monat
einmaliges Update auf aktuellste Gambio Version damit Updatevertrag begonnen werden kann	nach individueller Kalkulation
monatliche Updatebasisgebühr (für Update Gambio ohne nennenswerte individuelle Anpassungen)	109 Euro pauschal
Updategebühr individuelles Modul (GX-Modules Logik)	15 Euro pro Modul
Updategebühr minimale individuelle Anpassungen (ShopEnhancer)	15 Euro pauschal
Anpassungen außerhalb der GXModules-Logik bzw. Template-/Theme-Logik → geringer Anpassungsgrad	0 Euro pauschal
Anpassungen außerhalb der GXModules-Logik bzw. Template-/Theme-Logik → mittlerer Anpassungsgrad	25 Euro pauschal
Anpassungen außerhalb der GXModules-Logik bzw. Template-/Theme-Logik → hoher Anpassungsgrad	nach individueller Kalkulation
Individuelles Versandkostenmodul	10 Euro pro Modul
Handlinggebühr externes Modul ¹	20 Euro pro Modul
Handlinggebühr Lenk GmbH Standardmodul (bei laufender Subskription)	5 Euro pro Modul
Updategebühr Erhalt individuelles Design je nach Grad der Individualisierung → geringer Individualisierungsgrad	0 Euro pauschal
Updategebühr Erhalt individuelles Design je nach Grad der Individualisierung → mittlerer Individualisierungsgrad	20 Euro pauschal
Updategebühr Erhalt individuelles Design je nach Grad der Individualisierung → hoher Individualisierungsgrad	nach individueller Kalkulation
Optional: Aufpreis Updates mit Spiegelung des Shops und Durchführung Update zu lastarmen Zeiten (Spiegelung in den Entwicklungsbereich und wieder zurück, Arbeitszeit außerhalb der regulären Servicezeiten ²)	199 Euro pauschal

Informationen zu externen Modulen ¹:

Sind externe Module im Shop vorhanden, liegt es im Verantwortungsbereich des Auftraggebers, dass er zum Zeitpunkt des geplanten Update-Termins über gültige Update-Verträge der entsprechenden Module verfügt, wenn das Modul dies erfordert. Der Auftraggeber stellt der Lenk GmbH entweder einen funktionierenden Zugang zum Download-Bereich des Moduls oder ein Installationspaket des Moduls zur Verfügung. Details hierzu entnehmen Sie bitte dem Updatevertrag.

Unsere Servicezeiten bzw. Servicetage ²:

Mo. bis Do.: 08.00 Uhr bis 16.00 Uhr

Fr.: 08.00 Uhr bis 12 Uhr

An Samstagen, Sonntagen, bundeseinheitlichen Feiertagen, Feiertagen in Bayern sowie am 24.12. und 31.12. besteht kein Anrecht auf vorhandene Servicezeit. Das Einreichen von Service-Anfragen per Ticket-System ist in diesen Zeiträumen aber jederzeit möglich. Nach Verfügbarkeit werden diese auch bearbeitet – eine Bearbeitung wird in dieser Zeit jedoch nicht garantiert.

In unserem Betriebsurlaub zwischen 23.12. und 09.01. bearbeiten wir ausschließlich Notfälle.

3.) Standardtätigkeiten am Gambio Shopsystem:

Hier führen wir einige sog. Standardtätigkeiten auf welche wir häufig erledigen. Für viele weitere Tätigkeiten können im Vorfeld verbindliche Pauschalen, oder mindestens gedeckelte Aufwände kalkuliert werden.

Tätigkeit	Kosten	Hinweise
Installation Gambio Shopsystem im Webpaket / auf Webserver des Kunden (unabhängig vom Webhoster)	139 Euro pauschal	Voraussetzung ist hier Zugang zum Gambio Kundenportal des Auftraggebers
Datensicherung inkl. Übermittlung der Daten an den Kunden	139 Euro pauschal	Bestandteil der Sicherung: Shop FTP-Stand und Shop Datenbank
Aufsetzen eines Testshops (Duplikat des Live-Shops)	200 Euro pauschal	
Umzug von Gambio Shop von Provider A nach B	200 Euro pauschal	
Anbindung Shop an Google Shopping	nach Stundenaufwand	
Optische Anpassungen	nach Stundenaufwand	
Inbetriebnahme oder Überprüfung Gambio Cookie Consent Tool	nach Stundenaufwand	
Konfiguration eines schlüssigen Mailversand per SMTP (Analyse Iststand bei Problemen dahingehend, Erarbeitung Lösung für schlüssigen Mailversand, Konfiguration im Gambio Shop, liefern eines schlüssige SPF-Record für die DNS-Einstellungen etc.)	200 Euro pauschal	

4.) Standardmodule für Gambio:

Wir bieten auch sog. Standardmodule für das Gambio Shopsystem an. Standardmodule sind Funktionen welche nicht individuell für einen einzigen Kunden programmiert werden, sondern für viele Kunden interessant sind und zu vielen Gambio-Versionen kompatibel sind.

Unsere Standardmodule finden Sie in unserem Onlineshop:

<https://shop.lenk.gmbh/gambio-module/>

5.) Stundensatz ohne Support Abo:

Für Individualprogrammierung am Gambio Shopsystem, oder damit verbundene Moduleprogrammierungen, Schnittstellenprogrammierungen etc., Neuerstellung kompletter Onlineshopsysteme, Support externes Webhosting, Beratung, Schulung, Fehlersuche etc. gilt nachfolgender Stundensatz.

Die Themen Gambio Support, Beratung, Schulung, Konzeption sind u.a. auch über einen unserer Support Abos unter 1.) abgedeckt, für weitere Leistungen bieten wir darüber stark vergünstigte Stundensätze an.

Standardstundensatz	139 Euro	Reduzierung durch aktives Support Abo möglich, siehe auch „1.) Gambio Supportverträge“
---------------------	----------	--

6.) Webhosting für den selbst gehosteten Gambio Shop:

Allgemeine Leistungsmerkmale:

Full managed Service:

- Störungsbeseitigung (24/7 Serverüberwachung)
- regelmäßige Wartungsarbeiten (Sicherheitsupdates)
- Datensicherung: Vorhaltezeit: 10 Tage / 4 Snapshots pro Tag (alle 6 Stunden)
Das Wiederherstellen von verlorenen Daten ist nicht im Leistungsumfang enthalten, siehe „Sonstige Webhosting Leistungen“
- Kostenloser Support (siehe Standard-Support unter „Sonstige Webhosting Leistungen“)
- Optimale Konfiguration für Onlineshopsystem Gambio

Rechenzentrum:

Unsere angemieteten Server befinden sich in einem Deutschen Rechenzentrum (Karlsruhe), welches nach ISO 27001 zertifiziert ist und mit atomstromfreier, CO²-neutraler Energie aus regenerativen Energiequellen versorgt wird. Abgesichert ist das Rechenzentrum mit allen gängigen Sicherheitsmaßnahmen (Alarmanlage, Videoüberwachung, redundante Leitungen, USV-Anlage, Brandmeldeanlage, Brandschutz). Die Anbindung erfolgt mit 10 Gbit-Glasfaserbackbone.

Verträge:

Grundvoraussetzung für das Webhosting bei uns ist einen sog. AV-Vertrag (Auftragsverarbeitungs-Vertrag) nach DSGVO mit uns abzuschließen. Den Vertrag stellen wir Ihnen nach Auftragseingang zur Verfügung. Ebenso erhalten Sie für das Webhosting an sich einen Webhosting-Vertrag zur Unterzeichnung.

Shared Webhostingpakete:

Alle shared Webhostingpakete beinhalten folgende Leistungen bzw. Konditionen. Die monatlichen Kosten werden hier durch den zur Verfügung stehenden Speicherplatz beeinflusst (siehe Tabelle unten). Hinzu buchbare Leistungen wie Domains, SSL-Zertifikate oder Dienstleistungen finden Sie unter „sonstige Webhosting Leistungen“.

Vertragslaufzeit:	auf unbestimmte Dauer
Kündigung:	jeweils zum Monatsende
Abrechnungszeitraum:	1 Jahr im Voraus (bei Kündigung Erstattung der zu viel bezahlten Gebühren)
Zahlungsart:	per Überweisung nach Rechnungserhalt
einmalige Einrichtungskosten:	99,00 Euro
Datentransfer pro Monat frei:	100 GB
Preis für zusätzlichen Traffic pro Monat:	3,50 Euro/GB
Anlegbare Subdomains:	200
Anzahl E-Mail-Adressen:	200
POP3/IMAP-Postfächer:	200 (Speicher flex. einstellbar, wird dem Gesamtspeicher angerechnet)
E-Mail-Weiterleitung:	ja
E-Mail Autoresponder:	200
Webmail:	ja
Serverseitiger Spamfilter (optional aktivierbar):	ja
Serverseitiger Virenschutz (optional aktivierbar):	ja
FTP-Zugang:	ja
WEB-FTP:	ja
PHP7/8 (mehrere Unterversionen):	ja
Datenbanken:	3
phpMyAdmin zur Verwaltung der Datenbanken:	ja
Awstats Zugriffsstatistik:	ja
Verzeichnis Passwortschutz (einfach über Admin-Panel anlegbar für verschiedene Unterverzeichnisse):	ja

Kosten für folgende Speicherkapazitäten:

Speichergröße	Kosten pro Monat
1 GB	18 Euro
3 GB	23 Euro
5 GB	26 Euro
10 GB	29 Euro
15 GB	32 Euro
20 GB	35 Euro
50 GB	50 Euro
100 GB	75 Euro
Jede weiteren 10 GB	5 Euro

Eigene managed/dynamic Server:

Für technische Details, Kosten etc. nehmen Sie bitte Kontakt mit uns auf!

Domains:

Vertragslaufzeit:	auf unbestimmte Dauer
Kündigung:	jährlich
Abrechnungszeitraum:	1 Jahr im Voraus
Zahlungsart:	per Überweisung nach Rechnungserhalt
Einmalige Einrichtungskosten / Kosten für Domainreservierung:	0,00 Euro
Eintrag Domaininhaber (Owner-C) und administrativer Ansprechpartner (Admin-C)	Kunde
Technischer Ansprechpartner (Tech-C)	Lenk GmbH

Domainendung (Top Level Domains)	Kosten pro Monat pro Domain
.de	1,75 Euro
.com	2,50 Euro
.eu	2,50 Euro
.org	2,50 Euro
.net	2,50 Euro
.at	2,50 Euro
.ch	3,00 Euro
.info	3,00 Euro
.bayern	6,00 Euro
Externe Domain (DNS-Einstellungen zeigen auf einen der Server der Lenk GmbH)	0,00 Euro
weitere	auf Anfrage

SSL-Zertifikate:

Gültig für alle SSL-Zertifikate:

Vertragslaufzeit:	auf unbestimmte Dauer
Kündigung:	jährlich
Abrechnungszeitraum:	1 Jahr im Voraus
Zahlungsart:	per Überweisung nach Rechnungserhalt
Automatische Verlängerung der Zertifikate:	ja

SSL-Zertifikat "Let's Encrypt" (von uns empfohlen):

Kosten pro Jahr:	19,00 Euro pro Webpaket bzw. managed/dynamic Server für alle Domains
einmalige Einrichtungskosten:	69,00 Euro pro Webpaket

SSL-Zertifikat Basic (domainvalidiert):

Kosten pro Jahr:	165,00 Euro pro Domain
einmalige Einrichtungskosten	99,00 Euro pro Domain

SSL-Zertifikat Advanced (organisationsvalidiert):

Kosten pro Jahr:	199,00 Euro/Jahr pro Domain
einmalige Einrichtungskosten	129,00 Euro pro Domain

Sonstige Webhosting Leistungen:

Nachfolgende Leistungen beziehen sich immer auf die bei der Lenk GmbH gebuchten Webpakete, managed/dynamic Server, Domains, SSL-Zertifikate etc. Diese Leistungen bieten wir zu diesen Konditionen nicht für externe Webhosting-Pakete oder externe Server an (siehe oben Punkt „Standardstundensatz“).

<p>Standard-Support:</p> <p>Beispiele für Inklusivleistungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beantwortung von Fragen zu den gebuchten Leistungen per E-Mail, Ticket oder Chat (nach Verfügbarkeit) oder nach Onlinebuchung eines Termin für ein Telefonat oder Video-Meeting (Zoom-Meeting) • Entgegennahme von Störungsmeldungen per E-Mail, Ticket oder Chat (nach Verfügbarkeit) • Beantwortung Fragen zu Domainumzügen • Änderungen an den DNS-Einstellungen • proaktive Störungsbehebungen welche uns durch unser Servermonitoring gemeldet werden <p>Beispiele für Leistungen welche <u>nicht</u> inklusive sind (siehe auch nachfolgende Leistungspunkte):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problembehebungen am Shopsystem (siehe Punkt „Gambio Support und Beratung“) • lokale Problembehebungen am PC des Auftraggebers • Umzüge Shopsystem, Umzüge von Postfächern • Supportleistungen externer Webpakete (siehe oben Punkt „Standardstundensatz“) 	<p>kostenlos</p>
<p>Einrichtung von evtl. Postfächern, Anpassung evtl. von Mailclients vor Ort bzw. per Telefon und Fernwartungs-Sitzung</p>	<p>Abrechnung der Aufwände auf Stundenbasis, 139 Euro Netto pro Stunde. Evtl. Anfahrtszeit, wenn wir vor Ort sein müssen, wird als Arbeitszeit angerechnet.</p>
<p>Umzug von einem Mailpostfach vom früheren Anbieter zum Auftragnehmer</p>	<p>Abrechnung der Aufwände auf Stundenbasis, 139 Euro Netto pro Stunde. Evtl. Anfahrtszeit, wenn wir vor Ort sein müssen, wird als Arbeitszeit angerechnet.</p>
<p>Sonstiger Support:</p>	<p>Abrechnung der Aufwände auf Stundenbasis, 139 Euro Netto pro Stunde. Evtl. Anfahrtszeit, wenn wir vor Ort sein müssen, wird als Arbeitszeit angerechnet.</p>
<p>Umzug Gambio Shopsystem von bisherigem Anbieter zum Auftragnehmer.</p> <p>Arbeitsschritte: FTP-Daten übertragen, Datenbank übertragen, Änderung der Shop-Konfiguration und Tests.</p>	<p>Pauschal 139 Euro</p>
<p>Umzug Domain(s) von bestehendem Anbieter zum Auftragnehmer. Evtl. ist es notwendig dass der Kunde einen Antrag zum bisherigen Anbieter sendet weil wir dazu nicht berechtigt sind.</p>	<p>kostenlos</p>
<p>Reservierung neuer Domains</p>	<p>kostenlos</p>