

# DokuWiki On-Demand Support Vereinbarung

Wie bei jeder Software die in einem professionellen Umfeld zum Einsatz kommt, entstehen bei der Nutzung von DokuWiki Fragen oder es treten Probleme auf die es zu analysieren gilt. CosmoCode ist hierbei Ihr kompetenter Ansprechpartner.

Eine formalisierte Support-Vereinbarung ermöglicht eine unkomplizierte und zeitnahe Bearbeitung aller Anfragen. Für beide Parteien entfallen dadurch zusätzliche Aufwände für einzelne Abstimmungen zu Lieferzeiten und Abrechnungsmodalitäten.

## Vereinbarte Leistungen

CosmoCode erbringt Pflege- und Beratungsleistungen für das vom Auftraggeber betriebene DokuWiki-System. Hierzu gehören sowohl technische als auch inhaltlich/strukturelle Beratung sowie die Beantwortung jeglicher Fragen zur Bedienung, Nutzung und Konfiguration von DokuWiki und Erweiterungen. Dies beinhaltet auch den Support bei DokuWiki basierten Projekten wie ICKEWiki oder OpenSchulPortfolio.

Im Rahmen der Supportvereinbarungen werden die folgenden Leistungen erbracht:

- Hilfe bei der inhaltlichen Strukturierung
- Beantwortung von Fragen zur Nutzung der Wiki-Funktionen und Syntax
- Auswahl und Empfehlungen zu Plugins
- Sicherheitsanalyse von Drittanbieterplugins und Templates
- Hands-On Support bei Konfiguration, Plugin-Setup etc.
- kleinere Code- und Style-Anpassungen
- Entwickler-Support

Auf Wunsch des Auftraggebers können auch Upgrades des DokuWiki-Systems und den eingesetzten Plugins im Rahmen des Supports durchgeführt werden, sowie weiterer Hands-On Support erbracht werden.

Alle Leistungen werden Remote erbracht. Der Auftraggeber stellt die hierfür notwendigen Zugänge bereit (Wiki-Logins, Serverzugriff wenn nötig).

Ausgenommen von den oben beschriebenen Leistungen sind Weiterentwicklungen und Werkverträge, die gesondert vergütet und separat angeboten werden.

---

<b>CosmoCode GmbH</b>	Prenzlauer Allee 36G, 10405 Berlin - <a href="http://www.cosmocode.de">www.cosmocode.de</a> - <a href="mailto:info@cosmocode.de">info@cosmocode.de</a>
<b>Bankverbindung</b>	Berliner Sparkasse / IBAN: DE81 1005 0000 0063 6201 20 / SWIFT: BELADEBE / PayPal: <a href="mailto:payment@cosmocode.de">payment@cosmocode.de</a> / USt-ID: DE207566430
<b>Geschäftsführer</b>	Detlef Hüttemann, Jörg Riebesell / Amtsgericht Berlin-Charlottenburg / HRB 74063
<b>Phone / FAX</b>	+49 30 8145040 70 / +49 30 8145040 77

---

## Kosten und Modalitäten

Beim On-Demand Support wird kein festes Supportkontingent festgelegt. Kosten entstehen nur, wenn der Support in Anspruch genommen wird. Hierbei wird im 30 Minuten-Takt abgerechnet. Die Bearbeitung Ihrer Anfrage erfolgt zeitnah während der üblichen Geschäftszeiten, ist jedoch abhängig von der aktuellen Arbeitsauslastung.

Preis (netto): 90 EUR pro angefangene 30 min

Sollten Sie Bedarf an anderen Support-Modalitäten haben, sprechen Sie uns gerne dazu an.

## Tipp: Partner werden

Unser DokuWiki Business Plugin Partnerprogramm stellt eine hervorragende Ergänzung zu unserem Support-Angebot dar. Support-Anfragen unserer Partner werden priorisiert behandelt. Zusätzlich profitieren Sie von weiteren Vorteilen, wie dem Zugriff auf Early-Access-Versionen unserer Plugins, und unterstützen die Weiterentwicklung sowie Pflege dieser Plugins.

Mehr Informationen zum Partnerprogramm finden Sie auf [unserer Webseite](#) oder sprechen Sie uns gerne dazu an.