

Maintenance Services v2.1

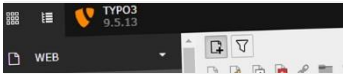
(Angebot ausschließlich für den gewerblichen Kunden)

Wie ein Betriebssystem, sollten auch Ihre Web-Anwendungen immer auf einem aktuellen Stand bleiben. Durch regelmäßige Aktualisierungen halten Sie Ihre Systeme sauber und versorgen diese mit wichtigen Updates. Mit diesen Updates werden kritische Sicherheitslücken geschlossen, Systemfehler behoben, vorhandene Funktionen verbessert und neue Features integriert.

Durch eine flexible Buchung der einzelnen Instanzen ergeben sich folgende Vorteile für Sie:

- Transparente Erfassung und Darstellung der Aufwände pro Instanz
- Eine flexible Zubuchung von weiteren Instanzen ist jederzeit möglich
- Flexible monatliche Kündigungsmöglichkeiten bestehender Instanzen
- Vertragslaufzeiten bleiben bei Änderungen am Vertrag bestehen

Web-Anwendung: TYPO3

	STANDARD	ERWEITERT
Tätigkeitsbeschreibung TYPO3 Maintenance Service	<ul style="list-style-type: none"> • Core-Aktualisierungen einspielen #1 • Prüfung installierter Dienste • Sichtung von Statusbericht / Protokoll / Logs • Referenzindex prüfen und ggf. aktualisieren • Sprachpakete aktualisieren • Mailversand prüfen • Grafikbearbeitung prüfen • Konfigurationen prüfen 	<ul style="list-style-type: none"> • Core-Aktualisierungen einspielen #1 • Prüfung installierter Dienste • Sichtung von Statusbericht / Protokoll / Logs • Referenzindex prüfen und ggf. aktualisieren • Sprachpakete aktualisieren • Mailversand prüfen • Grafikbearbeitung prüfen • Konfigurationen prüfen
Prüfung von Backups #2	Nein	<ul style="list-style-type: none"> • Datenbank-Backup, sofern eingerichtet • Backup für Dateien, sofern eingerichtet
Prüfung der Darstellung #3	Ja, Screenshots bis zu 2 Seiten/URLs	Ja, Screenshots bis zu 10 Seiten/URLs
Erweiterte Funktionsprüfung #4	Nein	Ja, bis zu einem Aufwand von 10 Minuten
Aktualisierung von Erweiterungen #1	Ja, bis zu 10 Stück	Ja, bis zu 30 Stück
Monitoring #5	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Seite/URL • E-Mail-Benachrichtigungen für bis zu 2 Kontaktadressen 	<ul style="list-style-type: none"> • Bis zu 10 Seiten/URLs • E-Mail-Benachrichtigungen für bis zu 5 Kontaktadressen • SMS-Benachrichtigungen für bis zu 5 Rufnummern (deutsches Mobilfunknetz - ohne Sonderrufnummern)
Tätigkeiten mit vergünstigtem Stundensatz	<ul style="list-style-type: none"> • Major-Updates • Zugangsmanagement • Rechtemanagement • Anwender-Support • Backup-Verwaltung • Content-Pflege • Außerplanmäßige Aktualisierungen <p>nur 110,00 € / Stunde</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Major-Updates • Zugangsmanagement • Rechtemanagement • Anwender-Support • Backup-Verwaltung • Content-Pflege • Außerplanmäßige Aktualisierungen <p>nur 100,00 € / Stunde</p>
Einmalige Einrichtung (pro Vertrags-/Dienste-Änderung)	30,00 €	30,00 €
Preis je Durchführung #6	40,00 €	80,00 €

Web-Anwendung: Wordpress


	STANDARD	ERWEITERT
 <p>Tätigkeitsbeschreibung Wordpress Maintenance Service</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Core-Aktualisierungen einspielen #1 • Sichtung von Statusbericht / Protokoll / Logs • Mailversand prüfen • Konfigurationen prüfen 	<ul style="list-style-type: none"> • Core-Aktualisierungen einspielen #1 • Sichtung von Statusbericht / Protokoll / Logs • Mailversand prüfen • Konfigurationen prüfen • Aufräumen von DB / Plugins / Themes
Prüfung von Backups #2	Nein	<ul style="list-style-type: none"> • Datenbank-Backup, sofern eingerichtet • Backup für Dateien, sofern eingerichtet
Prüfung der Darstellung #3	Ja, Screenshots bis zu 2 Seiten/URLs	Ja, Screenshots bis zu 10 Seiten/URLs
Erweiterte Funktionsprüfung #4	Nein	Ja, bis zu einem Aufwand von 10 Minuten
Aktualisierung von Plugins #1	Ja, bis zu 15 Stück	Ja, bis zu 30 Stück
Aktualisierung von Themes #1	Ja, aktives Theme (inkl. Child-Theme)	Ja, aktives Theme (inkl. Child-Theme)
Monitoring #5	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Seite/URL • E-Mail-Benachrichtigungen für bis zu 2 Kontaktadressen 	<ul style="list-style-type: none"> • Bis zu 10 Seiten/URLs • E-Mail-Benachrichtigungen für bis zu 5 Kontaktadressen • SMS-Benachrichtigungen für bis zu 5 Rufnummern (deutsches Mobilfunknetz - ohne Sonderrufnummern)
Tätigkeiten mit vergünstigtem Stundensatz	<ul style="list-style-type: none"> • Major-Updates • Zugangsmanagement • Rechtemanagement • Anwender-Support • Backup-Verwaltung • Content-Pflege • Außerplanmäßige Aktualisierungen <p>nur 110,00 € / Stunde</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Major-Updates • Zugangsmanagement • Rechtemanagement • Anwender-Support • Backup-Verwaltung • Content-Pflege • Außerplanmäßige Aktualisierungen <p>nur 100,00 € / Stunde</p>
Einmalige Einrichtung (pro Vertrags-/Dienste-Änderung)	30,00 €	30,00 €
Preis je Durchführung #6	40,00 €	80,00 €

Weitere Web-Anwendungen sowie ergänzende Informationen finden Sie auf den Folgeseiten ...

Web-Anwendung: Confluence

	STANDARD	ERWEITERT
Tätigkeitsbeschreibung Confluence Maintenance Service	<ul style="list-style-type: none"> • Core-Aktualisierungen einspielen #1 • Instanz-Zustand prüfen • Sichtung von Logs • Globale Konfigurationen prüfen 	<ul style="list-style-type: none"> • Core-Aktualisierungen einspielen #1 • Instanz-Zustand prüfen • Sichtung von Logs • Globale Konfigurationen prüfen
Prüfung von Backups #2	Nein	<ul style="list-style-type: none"> • Confluence-eigenes Backup, sofern eingerichtet • Datenbank-Backup, sofern eingerichtet • Dateien-Backup, sofern eingerichtet
Erweiterte Funktionsprüfung #4	Nein	Ja, bis zu einem Aufwand von 10 Minuten
SSL-Zertifikat	<ul style="list-style-type: none"> • Prüfung auf Gültigkeit 	<ul style="list-style-type: none"> • Prüfung auf Gültigkeit • Prüfung über SSL-Labs - Ziel: Rating A #7
Performance-Check #8	Nein	<ul style="list-style-type: none"> • Prüfung der Server-Performance zur Früherkennung von Problemen
Aktualisierung von Apps #1	<ul style="list-style-type: none"> • Ja, limitiert auf die Standard-Apps #9 	Ja, bis zu 10 Stück
Monitoring #5	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Seite/URL • E-Mail-Benachrichtigungen für bis zu 2 Kontaktadressen <p>nur 110,00 € / Stunde</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Seite/URL • Falls vorhanden, automatische Gültigkeitsprüfung des SSL-Zertifikates • E-Mail-Benachrichtigungen für bis zu 5 Kontaktadressen • SMS-Benachrichtigungen für bis zu 5 Rufnummern (deutsches Mobilfunknetz - Ohne Sonderrufnummern) <p>nur 100,00 € / Stunde</p>
Tätigkeiten mit vergünstigtem Stundensatz	<ul style="list-style-type: none"> • Major-Updates • Zugangsmanagement (innerhalb Confluence) • Rechtemanagement • Anwender-Support • Backup-Verwaltung • Pflege der Inhalte • Außerplanmäßige Aktualisierungen <p>nur 110,00 € / Stunde</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Major-Updates • Zugangsmanagement (innerhalb Confluence) • Rechtemanagement • Anwender-Support • Backup-Verwaltung • Pflege der Inhalte • Außerplanmäßige Aktualisierungen <p>nur 100,00 € / Stunde</p>
Einmalige Einrichtung (pro Vertrags-/Dienste-Änderung)	30,00 €	30,00 €
Preis je Durchführung #6	80,00 €	120,00 €

Empfohlener Durchführungsintervall

	MINIMALER INTERVALL	UNSERE EMPFEHLUNG
TYPO3	2-monatlich	monatlich
Wordpress	monatlich	monatlich
Confluence	2 x jährlich	alle 3 Monate

„Minimaler Intervall“ definiert, in welchem Intervall eine Web-Anwendung mindestens aktualisiert werden sollte (siehe #6).

Ergänzende Informationen

Voraussetzungen

Voraussetzung für die Hinzubuchung einer Instanz ist eine vorherige Systemprüfung sowie, falls nötig, eine Systemaktualisierung. Diese notwendigen Vorarbeiten werden gesondert nach Aufwand (gemäß unserer Preisliste für Dienstleistungen, Level 2) abgerechnet. Besteht bereits ein Vertrag „Maintenance Services“ bei ip&more, werden die notwendigen Vorarbeiten über den jeweils vergünstigten Stundensatz (siehe „Tätigkeiten mit vergünstigtem Stundensatz“) abgerechnet.

Laufzeit und Verlängerung

Der Vertrag muss mindestens 1 Instanz beinhalten; jede weitere Instanz ist monatlich dazu buchbar und kündbar. Der Vertrag wird für 12 Monate geschlossen und verlängert sich um weitere 3 Kalendermonate, wenn er nicht mit einer Frist von 4 Wochen vor Vertragsende gekündigt wird. Für die genannten Produkte wird der Vertrag monatlich im Voraus, ggf. anteilig, abgerechnet.

Erläuterungen

#1 Die Einspielung von Aktualisierungen ist auf sogenannte „Minor“- und „Patch“-Versionen begrenzt. Sogenannte „Major“-Aktualisierungen benötigen in der Regel eine besonders hohe Aufmerksamkeit und sind im normalen Maintenance Service nicht enthalten.

Sollte die Durchführung/Einspielung von Updates die Funktionalität beeinträchtigen, wird der letzte Stand wiederhergestellt. Die ordentliche Durchführung des Maintenance Service gilt auch bei durchgeführten Rollbacks.

Außerplanmäßige Aktualisierungen: Sofern die Durchführung/Einspielung von sicherheitsrelevanten Updates außerhalb des vereinbarten Durchführungszyklus liegt (z. B., weil eine Durchführung des Maintenance Service bereits wenige Tage vorher erfolgte), erfolgt diese nur nach vorheriger Absprache und wird gesondert nach Aufwand (zum jeweils vergünstigten Stundensatz) berechnet.

#2 Bei der Prüfung von Backups muss ein einfacher Zugriff (z. B. per FTP oder SSH) auf das Backup gegeben sein. Sowohl für Datenbank- als auch für Datei-Backups wird eine Sichtprüfung durchgeführt.

#3 Die Prüfung der Darstellung ist auf öffentlich zugängliche Seiten limitiert. Es wird von den betroffenen Seiten jeweils vor und nach Einspielung von Updates ein Screenshot angefertigt. Die jeweils zusammengehörenden Screenshots werden miteinander verglichen.

#4 Definierte Funktionen, Seiten/URLs, und/oder Mechanismen werden vor und nach der Einspielung von Updates überprüft.

#5 Definierte Seiten/URLs werden in regelmäßigen Abständen automatisch auf Erreichbarkeit geprüft. Bei Unregelmäßigkeiten (z. B. bei einer Nichterreichbarkeit) werden Benachrichtigungen ausgelöst. Das SSL-Zertifikat wird in regelmäßigen Abständen automatisch auf Gültigkeit geprüft.

#6 Der Durchführungsintervall kann für jede Instanz individuell, unter Berücksichtigung des Minimal-Intervalls, festgelegt werden.

#7 Optimierungen des Ratings können vorgenommen werden, wenn ein ausreichender Zugriff auf den Auslieferungsserver besteht.

#8 Ein Performance-Check kann durchgeführt werden, wenn sich die Instanz auf einem bei uns gemieteten Server (inkl. Management) befindet.

#9 Standard-Apps sind Erweiterungen, welche bereits bei der Installation der Web-Anwendung mit ausgeliefert werden.

Allgemein

Das Angebot des Produktblattes richtet sich ausschließlich an den gewerblichen Kunden. Deshalb verstehen sich alle Preise netto zzgl. der gesetzlichen MwSt. Alle Preise sind freibleibend, Änderungen und Irrtümer vorbehalten. Es gelten die AGB sowie die SLA der ip&more GmbH, einsehbar unter <https://www.ipandmore.de/agb> und jederzeit auf Anfrage. Bei Nutzung unseres Online-Portals beachten Sie bitte die ergänzenden Portal-Bedingungen.

Basis des Angebotes ist die Dienstleistung, die in Form von Zeitkontingenten angeboten wird. Ausdrücklich möchten wir darauf hinweisen, dass durch diesen Service kein Werkvertrag für den Betrieb Ihrer Plattform entsteht. Bitte beachten Sie hierzu auch unsere AGB, insbesondere die für Webentwicklung und Dienstleistungen.

Mehrarbeiten aufgrund von Unvorhersehbarkeiten oder nicht gelisteten Tätigkeiten werden nach Absprache gemäß unserer GB für Dienstleistungen sowie unserer Preisliste für Dienstleistungen (<https://www.ipandmore.de/produkte-services/>) zusätzlich berechnet. Die Abrechnung erfolgt nach tatsächlichem Aufwand.