

Ihr Supportvertrag

Individuelle Vereinbarungen für Ihre Bedürfnisse

Persönlicher Ansprechpartner

Tätigkeiten und Pakete

Entscheiden Sie sich für ein Paket

Einfacher Zugang

Unsere Zusatzpakete: Priority Support

Unsere Zusatzpakete: Erweiterter Supportzeitraum

Unsere Zusatzpakete: Premium Überwachung

in2code.

Wir leben TYPO3

Persönlicher Ansprechpartner

Ihr Projekt ist in guten Händen

Bei Ihren Anfragen unterstützen Sie qualifizierte und erfahrene TYPO3 Redakteure sowie zertifizierte TYPO3 Integriatoren, Developer und Consultants - und das immer auf dem neusten Stand und der aktuellsten TYPO3 Version, aber auch mit älteren Websites sind Sie in guten Händen.

Bei Fragen und Anregungen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung

Ihr persönlicher Ansprechpartner

Sandra Pohl

t +49 (0) 8031 8873983
sandra.pohl@in2code.de

in2code GmbH

Kunstmühlstraße 12a
83026 Rosenheim
T +49 (0)8031 8873983



Auch für Ihr Projekt

Unseren Supportkunden steht ein persönlicher Ansprechpartner zusammen mit einem festen Team zur Verfügung. Sie kennen das Projekt genau und können Ihnen direkt helfen.

Tätigkeiten und Pakete

Wir bleiben mit Ihnen flexibel

Supportverträge bilden bei uns die Grundlage zur Bereitstellung von Kapazitäten und Ressourcen. So ist es uns möglich, Sie in verschiedenen Bereichen rund um das Thema TYPO3 planbar und garantiert unterstützen zu können.

In folgenden Bereichen bieten wir gerne unsere Hilfe an:

- Basis- Überwachung auf TYPO3 sowie Extension Security Updates
- Wartung und Bugfixing der bisherigen Website
- Serverwartung
- Design und Konzeption
- Weiter- und Neuentwicklung
- Marketing
- Schulungen
- Redaktionelle Unterstützung
- Und was Ihnen das Leben sonst noch leichter macht

Für noch mehr Individualität bieten wir verschiedene Zeit-Modelle an - egal ob Sie viel oder wenig Stunden buchen möchten, bei uns kann Ihr Zeitbudget flexibel und stufenlos festgelegt werden.

Darüber hinaus können nach Wunsch unsere Zusatz-Pakete individuell dazugebucht werden.



Klein bis groß

Unsere Supportvereinbarungen beginnen bei unserem kleinsten Kunden mit 3 Std. / Monat und wachsen bis zu unserem größten Kunden mit 400 Std. / Monat.

Die Abrechnung erfolgt punktgenau auf Basis von 15 min Zeitblöcken. Sie erhalten eine ausführliche Zeitaufstellung und wissen genau, für welche Aufgaben wie viel Zeit benötigt wird.









Mit einem Stundenkonto auf der sicheren Seite

In einem Monat nicht verbrauchte Stunden sind bei uns nicht verloren. Sie wandern automatisch auf eine Stundenkonto und werden für nächste Monate oder

Entscheiden Sie sich für ein Paket

Das genau zu ihren Anforderungen passt

	Flex	Small and Medium	Business	Enterprise
Stunden pro Monat	0 Std.	Ab 5 Std.	Ab 10 Std.	Ab 20 Std.
Einstiegspauschale pro Jahr	240 €	0 €	0 €	0 €
Persönlicher Ansprechpartner & individuelles Projektmanagement				
Reaktionszeiten	4 Arbeitstage	3 Arbeitstage	3 Arbeitstage	3 Arbeitstage
Stundenkonto		100 %	100 %	100 %
Basis Überwachung		 0,5 Std. Pro Monat pro Instanz	 0,5 Std. Pro Monat pro Instanz	 0,5 Std. Pro Monat pro Instanz
Stundensatz	140 € / Std.	130 € / Std.	125 € / Std.	120 € / Std.

Einfacher Zugang

Kommunikation leicht gemacht

Zur Erfassung von Aufgaben stellen wir ein Ticketsystem bereit, in dem Sie jederzeit die Fortschritte der einzelnen Anfragen sowie die aufgewendeten Zeiten überprüfen können. Sie können aber auch einfach eine E-Mail schreiben oder uns anrufen, wir helfen Ihnen gerne weiter.

Ihre Kontaktwege zu uns

- **Ticketsystem**
- **E-Mail**
- **Telefon**

Sie haben die Möglichkeit, die Abarbeitung einzelner Themen für den aktuellen Bearbeitungszeitraum (Sprint) zu forcieren oder andere Themen zurückzustellen. Passend zu Ihrem Projekt bieten wir verschiedene Projektmanagement und Sprint-Methoden an, um den für Sie optimalen Workflow zu verwirklichen.



Projektmanagement passend zu Ihrem Projekt

Jedes Projekt ist anders und so gibt es auch für jedes Projekt unterschiedlich passende oder nicht passende Projektmanagement-Methoden. Je nach Kunde und Anforderung planen wir mit Ihnen zusammen das passende Vorgehen für eine erfolgreiche Zusammenarbeit.

Unsere Zusatzpakete

Zu jeder Supportvereinbarung individuell zubuchbar

Priority Support

bestimmen Sie wie wichtig Ihnen Anfragen sind

Sie bestimmen selbst die Prioritätsstufe Ihrer Anfragen und planen so selbst die Abarbeitungsgeschwindigkeit. Je nach Priorität (Sofort, Hoch, Normal) garantieren wir eine entsprechend schnelle Reaktionszeit, sogar innerhalb weniger Stunden.

150,00 € pro Monat
Priorität hoch 1,25 * Studensatz
Priorität sofort 1,5 * Studensatz

- Sofort - Reaktionszeit max. 4 Stunden
Umsetzung erfolgt sofort
- Hoch - Reaktionszeit max. 8 Stunden
Umsetzung erfolgt im nächsten Sprint
- Normal - Reaktionszeit max. 24 Stunden
Umsetzung erfolgt analog Backlog
-

„PRIORITÄTEN SETZEN HEIßT AUSWÄHLEN, WAS LIEGEN-
BLEIBEN SOLL“

Helmut Nahr

Unsere Zusatzpakete

Zu jeder Supportvereinbarung individuell zubuchbar

Erweiterter Supportzeitraum

zeitlich noch länger auf der sicheren Seite stehen

Haben Sie eine dringende Anfrage außerhalb der Geschäftszeiten? Mit dem erweiterten Supportzeitraum stehen Ihnen unsere Experten noch länger mit Rat und Tat zur Seite - und das 7 Tage die Woche.

1.650,00 € pro Monat
Priorität sofort 1,5 * Studensatz



Montag bis Sonntag: 8:00 bis 20:00 Uhr

„ES IST NICHT ZU WENIG ZEIT, DIE WIR HABEN, SONDERN ES IST ZU VIEL ZEIT, DIE WIR NICHT NUTZEN“

Lucius Annaeus Seneca

Unsere Zusatzpakete

Zu jeder Supportvereinbarung individuell

Premium Überwachung

wir haben Ihre Website rund um die Uhr im Blick

Mit der Premium Überwachung haben wir nicht nur TYPO3 und Extension Sicherheitsupdates im Blick, auch die Erreichbarkeit Ihrer Website sowie mögliche Hackangriffe werden 24/7 überwacht.

1 Stunde pro Monat pro Instanz



Probleme werden sofort erkannt

Sollte die Website einmal tatsächlich nicht erreichbar sein, werden die Verantwortlichen direkt alarmiert. Auch bei Sicherheitsupdates für TYPO3 und installierte Extensions reagieren wir sofort und ohne Aufforderung.

Wir überwachen Ihre Website mittels TYPO3 Caretaker und auf Wunsch auch ICINGA:

- Erreichbarkeit der Website
- Produktiveinstellungen
- TYPO3 Sicherheitsupdates
- Extension Sicherheitsupdates
- Manipulation von Kerndateien

„SICHER IST, DASS NICHTS SICHER IST. SELBST DAS NICHT“
Joachim Ringelnatz