



Zusätzliche Optionen

Nerionics – mehr als nur pure Daten...

Zusätzliche Optionen → Wartung – Managed – Premium Support

Preise- und Leistungsverzeichnis Wartungsoption + Premium Support

Alle genannten Preise beinhalten die gesetzliche Mehrwertsteuer.

Nerionics behält sich vor, vorgenannte Preise im Falle einer Erhöhung der gesetzlichen Mehrwertsteuer ab dem Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Steuererhöhung entsprechend anzupassen.

Nerionics wird den Kunden entsprechend darüber rechtzeitig informieren.

Vertragslaufzeit

Die Mindestvertragslaufzeit ist an die Laufzeit des gebuchten Paketes gebunden. Diese Zusatzoption kann mit einer Kündigungsfrist von 4 Wochen zum Monatsende gekündigt werden. Der Vertrag verlängert sich automatisch um einen Monat, sofern dieser nicht innerhalb der Frist gekündigt wurde.

Abrechnung

Das Angebot „Premium Support“ wird monatlich mit einem Betrag von 25,00 € je „virtuellem Server“ oder „Dedicated Server“ berechnet.

Für jeden weiteren „virtuellen Server“ oder „Dedicated Server“ fallen jeweils 25,00 € pro Monat an.

Die Abrechnung erfolgt zusammen mit Ihrer monatlichen Rechnung.

Leistung des Premium Support

Nerionics leistet Support für das gebuchte Kundensystem. Dies betrifft Probleme auf Betriebssystemebene mit einer bevorzugten Reaktionszeit.

Kundeneigene bzw. fremde Applikationen sind vom „Premium Support“ ausgeschlossen.

Kostenfreie Dienste:

- 24/7 Erreichbarkeit per Email bzw. Ticketsystem (auch am Wochenende oder Feiertagen)
- Telefonische Erreichbarkeit von 9 – 17 Uhr (Mo.-Fr.) **inkl. Festnetz-Rufnummer**
- Garantierte Reaktionszeit innerhalb der regulären Supportzeiten: 4 Stunden
- Supportzeiten: Mo.-Fr., 9 – 17 Uhr (ausgenommen Feiertage)
- Kostenfreie Beratung zu Produkten und Systemdesign
- Installation von Sicherheits- und Pleskupdates
- Kostenfreie Hilfe und Problemlösung sollte der gebuchte Dienst nicht verfügbar sein:
 - Betriebssystem
 - Apache2 & IIS
 - Apache2 Module (z.B. mod_rewrite)
 - Administrationssoftware Parallels™ Plesk Panel
 - Scriptsprachen (z.B. PHP, ASP.NET)
 - Datenbanken (MySQL & MSSQL)
 - Mailserver (QMail, Postfix)

Zusätzliche Optionen → Wartung – Managed – Premium Support

Preise- und Leistungsverzeichnis Managed-Option + Premium Support

Alle genannten Preise beinhalten die gesetzliche Mehrwertsteuer.

Nerionics behält sich vor, vorgenannte Preise im Falle einer Erhöhung der gesetzlichen Mehrwertsteuer ab dem Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Steuererhöhung entsprechend anzupassen. Nerionics wird den Kunden entsprechend darüber rechtzeitig informieren.

Vertragslaufzeit

Die Mindestvertragslaufzeit ist an die Laufzeit des gebuchten Paketes gebunden. Diese Zusatzoption kann mit einer Kündigungsfrist von 4 Wochen zum Monatsende gekündigt werden. Der Vertrag verlängert sich automatisch um einen Monat, sofern dieser nicht innerhalb der Frist gekündigt wurde.

Abrechnung

Das Angebot „Premium Support“ wird monatlich mit einem Betrag von 25,00 € je „virtuellem Server“ oder „Dedicated Server“ berechnet.

Für jeden weiteren „virtuellen Server“ oder „Dedicated Server“ fallen jeweils 25,00 € pro Monat an.

Die Abrechnung erfolgt zusammen mit Ihrer monatlichen Rechnung.

Leistung des Premium Support

Nerionics leistet Support für das gebuchte Kundensystem. Dies betrifft Probleme auf Betriebssystemebene mit einer bevorzugten Reaktionszeit.

Kundeneigene bzw. fremde Applikationen sind vom „Premium Support“ ausgeschlossen.

Hinweis:

Bei der Managed Option erhält der Kunden keinen Root-Zugriff, da Nerionics die vollständige Kontrolle über die Konfiguration des Systems behält. Der Kunde erhält administrativen Zugang zum Plesk Control Panel. Diese Option ist somit nur bei „virtuellen Server“ oder „dedicated Servern“ mit Plesk Control Panel möglich.

Kostenfreie Dienste:

- 24/7 Erreichbarkeit per Email bzw. Ticketsystem (auch am Wochenende oder Feiertagen)
- Telefonische Erreichbarkeit von 9 – 17 Uhr (Mo.-Fr.) **inkl. Festnetz-Rufnummer**
- Garantierte Reaktionszeit innerhalb der regulären Supportzeiten: 4 Stunden
- Supportzeiten: Mo.-Fr., 9 – 17 Uhr (ausgenommen Feiertage)
- Kostenfreie Beratung zu Produkten und Systemdesign
- Installation von Sicherheits- und Pleskupdates
- Uneingeschränkte Sicherstellung des laufenden Betriebes
- Installation von Erweiterungen (z.B. imagemagick, sqlite), sofern diese von dem jeweiligen Betriebssystem als fertiges Paket zur Verfügung gestellt werden.