LEITFADEN 06 / 06

# Wartung & Support *einfach erklärt.*

Warum Software regelmäßige Pflege braucht und was ein Wartungsvertrag mit Ergon Code für Sie übernimmt.

## 01 Worum geht es?

Software ist nie ganz fertig. Betriebssysteme, Browser und Programmbausteine werden ständig aktualisiert, Sicherheitslücken werden entdeckt, und auch ein Server kann einmal ausfallen.

Mit einem Wartungsvertrag kümmert sich Ergon Code laufend darum, dass Ihre Anwendung sicher, aktuell und erreichbar bleibt – zu einem festen monatlichen Betrag, mit festen Reaktionszeiten und einem Stundenkontingent für Ihre Wünsche.

Das gilt auch für Software, die nicht von Ergon Code gebaut wurde: Nach einer Bestandsaufnahme wissen Sie, woran Sie sind.

> EIN VERGLEICH AUS DEM ALLTAG
>
> *Wie die Inspektion beim Auto: Wer regelmäßig warten lässt, fährt sicherer und spart sich die teure Reparatur nach der Panne.*

## 02 Typische Beispiele

- Ein Sicherheits-Update wird eingespielt, bevor die Lücke ausgenutzt werden kann
- Ein Ausfall nachts wird bemerkt und behoben, bevor Ihre Kunden morgens anrufen
- Versehentlich gelöschte Daten werden aus der Sicherung wiederhergestellt
- Ein neues Feld im Formular – erledigt aus dem monatlichen Kontingent

## 03 Brauche ich das?

Es lohnt sich, darüber nachzudenken, wenn …

- ✓ Ihre Anwendung läuft, aber seit Monaten hat niemand sie aktualisiert.
- ✓ Der ursprüngliche Entwickler ist nicht mehr erreichbar.
- ✓ Von Ausfällen erfahren Sie erst, wenn Kunden sich melden.
- ✓ Sie wissen nicht genau, ob und wo Ihre Daten gesichert werden.

## 04 Was Sie bekommen

01

### Updates

Sicherheits- und Programm-Updates, die vor dem Einspielen getestet werden.

02

### Überwachung

Erreichbarkeit und Fehler werden rund um die Uhr überwacht – damit Probleme auffallen, bevor Ihre Nutzer sie bemerken.

03

### Datensicherung

Tägliche Sicherungen, deren Wiederherstellung regelmäßig geprüft wird.

04

### Stundenkontingent

Ein fester Stundenumfang pro Monat für kleine Änderungen und Fragen, dazu ein monatlicher Bericht im Kundenportal.

## 05 So läuft es ab

1 **Bestandsaufnahme · 1 Woche**
Code, Server und verwendete Bausteine prüfen und Risiken klar benennen.

2 **Vertrag und Zugänge · wenige Tage**
Leistungen, Reaktionszeiten und Kontingent schriftlich festlegen.

3 **Laufende Pflege · monatlich**
Updates, Überwachung, Sicherungen und Ihre Anfragen.

4 **Bericht · monatlich**
Was gemacht wurde und was als Nächstes ansteht, im Kundenportal.

## 06 Was Sie beitragen

- → Zugänge zu Server, Code und Domain
- → Anfragen am besten über das Kundenportal oder die Ergon-App
- → Kurze Rückmeldung, wenn Ihnen etwas Ungewöhnliches auffällt
- → Keine eigenen Änderungen am System ohne Abstimmung

## 07 Häufige Fragen

**Was passiert, wenn das Kontingent nicht reicht?**

Zusätzliche Stunden werden nach vorheriger Abstimmung zum vereinbarten Stundensatz abgerechnet. Sie behalten jederzeit den Überblick im Kundenportal.

**Wie schnell reagieren Sie bei Problemen?**

Die Reaktionszeiten stehen verbindlich im Vertrag, abgestuft danach, wie dringend ein Problem ist.

**Wie melde ich ein Problem?**

Über das Kundenportal oder die Ergon-App als Ticket – so geht nichts verloren und Sie sehen jederzeit den Stand.

**Was passiert, wenn der Vertrag endet?**

Sie erhalten alle Zugänge, den aktuellen Stand des Codes und eine Dokumentation der letzten Arbeiten. Sie bleiben unabhängig.

## 08 Kleines Wörterbuch

| | |
|---|---|
| **Update** | Eine neue Version mit Fehlerbehebungen oder Sicherheitsverbesserungen. |
| **Monitoring** | Die automatische Überwachung von Erreichbarkeit und Fehlern. |
| **Backup** | Eine Sicherungskopie Ihrer Daten. |
| **Reaktionszeit** | Die Zeit, bis sich jemand um eine Meldung kümmert. |
| **Ticket** | Eine Anfrage mit Nummer und Verlauf, die bis zur Lösung verfolgt wird. |

## Über Ergon Code

Ergon Code ist ein Studio für Web- und Mobile-Entwicklung aus Bochum. Dahinter steht Obih Uchenna John: Vom ersten Gespräch über die Entwicklung bis zur Wartung sprechen Sie mit derselben Person.

Jedes Projekt bekommt ein eigenes Kundenportal. Dort sehen Sie Fortschritt, Zwischenstände, Verträge und Rechnungen an einem Ort – im Browser und in der Ergon-App.

**Festpreis**
oder transparente Schätzung

**24 h**
Antwortzeit auf Anfragen

**DSGVO**
Datenschutz ab der ersten Zeile

## Weitere kostenlose Leitfäden

**Web-Anwendungen**
`ergon-code.dev/downloads/…web-anwendungen.pdf`

**Mobile Apps**
`ergon-code.dev/downloads/…mobile-apps.pdf`

**Design Systems**
`ergon-code.dev/downloads/…design-systems.pdf`

**API & Backend**
`ergon-code.dev/downloads/…api-und-backend.pdf`

**SEO, AEO & GEO**
`ergon-code.dev/downloads/…seo-aeo-geo.pdf`

## Lassen Sie uns sprechen.

Beschreiben Sie kurz, was Sie vorhaben. Innerhalb von 24 Stunden bekommen Sie eine ehrliche, unverbindliche Einschätzung – auch wenn die Antwort lautet, dass Sie etwas nicht brauchen.

→ `ergon-code.dev/kontakt` `hello@ergon-code.dev`

Scannen für das Kontaktformular