



# Wartung, Betrieb und Unterstützung für Web-Applikationen

Service Level Agreement (SLA)  
Monitoring Dienste  
Online Marketing

Januar 2017  
Version 1.5

## Lieber Kunde

Die Renuo ist bestrebt, möglichst lange und nachhaltige Kundenbeziehungen aufzubauen. Aus diesem Grund ist die Arbeit nach beendeter Applikationsentwicklung auch noch nicht zu Ende: Wir möchten Ihnen beiseite stehen, die Webseite warten und Sie in allen möglichen Bereichen unterstützen.

Trotz proaktiver Arbeitsweise (manuelles 4-Augenprinzip sowie automatisierte Tests für die Funktionalität) kann es leider immer wieder vorkommen, dass gewisse Fehler plötzlich auftreten. Gründe dafür sind externe Einflüsse (z. B. Browser- und Technologieupdates, diverse unterschiedliche Geräte wie Mobiltelefone und Tablets), technisches Versagen (Serverprobleme) und/oder manuelle Eingriffe durch Nutzer (jede Schnittstelle zur Applikation birgt prinzipiell eine Gefahr). Aus diesem Grund ist es wichtig, die Applikation während dem Live-Betrieb (automatisiert) zu überwachen.

In diesem Dokument stellen wir Ihnen aus diesem Grund verschiedene Monitoring-Services dar. Monitoring-Services erlauben einen sicheren Betrieb, welcher keinem Blindflug entspricht. Fehler werden mit dazu geeigneten Tools systematisch erkannt. In allen Monitoring-Services kümmern wir uns um die dafür notwendigen Tools, das Monitoring sowie die dazu gehörende Interpretation der Daten. Bei Bedarf nehmen wir mit Ihnen Kontakt auf und besprechen die kritischen Punkte.

Monitoring-Services erlauben es uns, über Fehler und notwendige Unterhaltsarbeiten informiert zu sein. In der Regel werden diese zum Betrieb notwendigen Arbeiten nach best effort ausgeführt. Wir bieten Service-Level-Agreements an, um diese Reaktionszeit zu verschnellern resp. zu definieren (z. B. an Wochenenden). Während die Monitoring-Services somit die Überwachung beschreiben, dient ein SLA dazu, die Reaktions- und Interventionsgeschwindigkeit bei Problemen fest zu legen.

Nicht zuletzt möchten wir Sie auf unsere Dienstleistungen im Bereich Online Marketing aufmerksam machen. Wir sind eine durch Google zertifizierte Agentur und konzipieren, unterhalten und optimieren Online-Marketing-Kampagnen. Boosten Sie Ihre Webseitenbesucher und Online-Conversions!

Das Erstellen einer Applikation ist nur der Anfang einer langfristigen Beziehung. Wir kümmern uns um Ihre Webapplikation, während Sie sich auf Ihr Business konzentrieren können. Ihr Webauftritt ist bei uns in guten Händen.

Ihre Renuo AG

# Unsere SLAs

Unsere SLAs geben Ihnen die nötige Sicherheit, auch bei dringenden Anliegen umgehend und garantiert Support zu erhalten. Sie richten sich an alle bestehenden Kunden, die einen zusätzlich garantierten Supportlevel beanspruchen möchten. Die Renuo bietet auf allen Produkten bereits ein Standard-SLA an ("Best Effort"), das die grundlegenden Anforderungen abdeckt. Für spezielle und individuelle Anwendungsszenarien können jedoch darüberhinausgehende Levels und Services schnell Sinn machen.

		Best Effort	Bronze	Silber	Gold
Reaktionszeiten					
Mo - Fr	08:00 - 17:00	best effort	max. 16h	max. 8h	max. 2h
Sa	08:00 - 17:00	-	-	max. 8h	max. 4h
So und Feiertage	08:00 - 17:00	-	-	-	max. 4h
eigene Telefonnummer		-	-	✓	✓
inklusive Stunden		-	1	1	2
Inkludierte Monitoring-Services					
Verfügbarkeits - Monitoring inkl.		✓	✓	✓	✓
Fehler-Monitoring inkl. (Wert / Monat CHF 39)		-	-	✓	✓
Security - Monitoring inkl. (Wert / Monat CHF 44)		-	-	✓	✓
Performance - Monitoring inkl. (Wert / Monat CHF 19)		-	-	-	✓
Kosten					
Kosten CHF / Monat		-	229.00	890.00	1'490.00

### Für die SLAs gelten folgende Bedingungen:

- Die Reaktionszeit definiert die Zeitspanne vom Eingang und der Erfassung eines Tasks bis zur ersten qualifizierten Antwort eines Renuo-Mitarbeiters an den Kunden während der im SLA definierten Büroöffnungszeiten. Die Reaktionszeit definiert nicht die Spanne bis zur effektiven Behebung der Störung.
- Die in einem SLA-Abo definierten Reaktionszeiten beziehen sich nur auf kritische Fehler und nicht auf generelle Weiterentwicklungen einer Applikation. Die kritischen Fehler werden zusammen mit dem Kunden definiert (z. B. *"Webseite ist nicht erreichbar"*, *"Online-Zahlung funktioniert nicht"*).
- Die in einem SLA-Abo enthaltenen und nicht gebrauchten Stunden können nicht kompensiert werden.
- Support ist nur auf Deutsch oder Englisch.
- Ein SLA wird mittels eines Software-Pflegevertrags schriftlich dokumentiert.
- Sämtliche Preise sind exkl. MWST.

### Ablauf

1. Das Support-Anliegen wird durch den Kunden über die normale Telefonnummer (Best effort, Bronze) oder die speziell eingerichtete SLA-Nummer (Silber, Gold) mitgeteilt.
2. Ein Mitarbeiter der Renuo kümmert sich innert der garantierten Frist um das Problem und meldet sich telefonisch bei Ihnen zurück. Natürlich gilt auch innerhalb der definierten Reaktionszeit best effort.
3. Sollte sich das Problem nicht direkt beheben lassen, wird das weitere Vorgehen gemeinsam besprochen.

A background image showing a close-up of a hand with light-colored nail polish holding a yellow pen, poised to write on a document. The image is slightly blurred, creating a soft, professional feel.

# M 01 - Verfügbarkeits-Monitoring

(obligatorisch)

Dass eine Webseite dauernd online ist, ist nicht selbstverständlich. Der Server kann vom Internet abgeschnitten sein, eine Datenbank oder Hacker können die Webseite zum Abstürzen bringen oder es können gar Stromprobleme vorliegen.

Mit dem Verfügbarkeits-Monitoring prüfen wir alle 15 min, ob Ihre Webseite an sich noch online ist. Diese Überprüfung findet automatisch statt und löst bei einer Webseite, welche nicht verfügbar ist, einen Alarm aus.

Verwendeter Dienst: Renuo Ping-Service

Vom Verfügbarkeits-Monitoring profitieren Sie in den folgenden Bereichen:

## **Präsenz**

Stellen Sie sicher, dass Ihre Webpräsenz stets online ist.

## **Schnelle Reaktion**

Auf ein unerwartetes Ereignis können wir sehr schnell reagieren. Sobald die Webseite nicht mehr online sein sollte, können wir verschiedene Fehlerquellen schnell überprüfen.

## **Professionalität**

Mit dem Verfügbarkeits-Monitoring finden Sie nicht per Zufall heraus, dass Ihre Webseite nicht mehr online ist, sondern die Verfügbarkeit des Servers wird systematisch und regelmässig überprüft.

Einrichtungspauschale: CHF 50.00  
Preis pro Monat: kostenlos

# M 02 - Fehler-Monitoring

(obligatorisch)

Auch die beste Software ist nie fehlerfrei. Fehler treten unvorhergesehen auf und führen zu Problemen, wenn sie nicht behandelt werden. Fehler können diverse Ursachen haben:

- Änderung einer externen Library, Frameworks oder Servers (z. B. durch Browserupdates)
- Nichtfunktionieren eines Services (z. B. fehlerhafte Datenbank)
- Änderung an der Schnittstelle (API) eines externen Partners (z. B. Datenquelle, Online-Payment)
- Fehlerhafte Programmierung bzw. Update am Ort X führt zu einer unvorhersehbaren Auswirkung am Ort Y (z. B. bei einer Weiterentwicklung)

Die einfachste Art, Fehler zu überwachen, sind sogenannte Exception Notifications. Falls beim Ablauf einer Routine auf dem Server ein Fehler auftritt, wird eine E-Mail versandt, welche durch uns geprüft und interpretiert wird.

Verwendeter Dienst: Get Sentry (<https://www.getsentry.com>)

Vom Fehler-Monitoring profitieren Sie in den folgenden Bereichen:

## Bewusstsein

Fehler am Produkt werden überhaupt entdeckt und gehen nicht einfach unter resp. werden nicht zufällig wahrgenommen.

## Information

Fehler können einfacher behoben werden, da mit den Benachrichtigungen sämtliche relevanten Informationen (Betriebssystem, Browser, Zeit, Funktion, Fehler) mitgesendet werden.

## Feedback

Sobald ein Benutzer der Internetseite ein Problem erfährt, wissen wir das und können reagieren. Dies wiederum erlaubt ein Feedback an den Endkunden.

Einrichtungspauschale: CHF 50.00

Preis pro Monat: CHF 39.00

# M 03 - Security-Monitoring

(obligatorisch)

Grundsätzlich muss davon ausgegangen werden, dass jede Software (also auch Libraries, Gems und Frameworks, die als Grundlage jeder Software und jedes Servers dienen) Sicherheitslücken beinhalten. Da eine Webapplikation auf solchen Libraries aufbaut, macht es Sinn, diese Libraries zu überwachen und entsprechend zu aktualisieren, sollte eine Sicherheitslücke gefunden werden.

Im Security-Monitoring informieren wir Sie stets über verfügbare Updates und beraten Sie, wie wichtig ein solches Update ist.

Verwendeter Dienst: Gemnasium (<https://www.gemnasium.com>)

Vom Security-Monitoring profitieren Sie in den folgenden Bereichen:

## Wissen

Sie kümmern sich lieber um Ihr Business, als sich über Updates von bestimmten Frameworks und Libraries zu informieren. Wir bleiben für Sie am Ball und informieren Sie bei anstehenden Upgrades.

## Sicherheit

Libraries können entsprechend aktuell gehalten werden, wenn eine Sicherheitslücke besteht.

## Professionalität

Sie überlassen die Sicherheit nicht dem Zufall und übernehmen die Verantwortung Ihrer Kunden-/Applikationsdaten.

Einrichtungspauschale: CHF 50.00  
Preis pro Monat: CHF 44.00

A checkered racing flag is positioned on the right side of the page, partially overlapping the text. It is angled upwards and to the right, with its top right corner near the top right of the page. The flag has a black and white diamond pattern.

# M 04 - Performance-Monitoring

(optional, zusätzlich)

Performance wird bei Webapplikationen immer wichtiger, da Benutzer immer weniger Geduld haben, auf eine Seite zu warten. Weiter ist es teuer und wenig sinnvoll, Performance-Optimierungen bereits im Vorhinein durchzuführen, weil das Benutzerverhalten und die Daten (z. B. Besucheraufkommen) im Vorhinein noch nicht klar sind. So können Performance-Optimierungen an falschen Orten durchgeführt werden, die schlussendlich nichts bringen, während die wichtigen Performance-Optimierungen nicht gemacht werden.

Aus diesem Grund ist es sinnvoll, die Performance Ihrer Applikation genauestens zu beobachten und Schwachstellen zu eliminieren. Wir richten Ihnen dafür ein Performance-Monitoring ein, welches uns Kennzahlen und Statistiken zu Ladezeiten Ihrer Seite liefert. Wir interpretieren diese Zahlen und machen Ihnen falls notwendig einen Vorschlag zum Handeln.

Verwendeter Dienst: New Relic (<https://www.newrelic.com>)

Vom Performance-Monitoring profitieren Sie in den folgenden Bereichen:

## **Bewusstsein**

Schlechte Performance bei bestimmten Serveranfragen ("Bottlenecks") kann erkannt werden. Dadurch kann gezielt optimiert werden, wodurch die Webseitenbesucher eine schnellere Applikation haben.

## **Sicherheit**

Es kann erkannt werden, wenn der Server überlastet ist und ggf. ein Server-Upgrade durchgeführt werden muss.

## **Kostenreduktion**

Die Kosten bei der initialen Entwicklung fallen tiefer aus, da im Nachhinein an genau den Orten optimiert werden kann, an denen eine Optimierung wirklich nötig ist.

Einrichtungspauschale: CHF 200.00  
Preis pro Monat: CHF 19.00





# M 05 - SEO-Monitoring

(optional, zusätzlich)

Search Engine Optimization (Suchmaschinenoptimierung, SEO) zielt darauf ab, dass Ihre Webseite in den organischen Suchergebnissen an einer vorderen Position erscheint. Mit Google Analytics (<https://www.google.com/analytics>) und Google Webmaster Tools (<https://www.google.com/webmasters>) überwachen wir die Performance Ihrer Webseite und überprüfen, ob die relevanten inhaltlichen (Content, Keywords) und technischen (Mobile-Optimierung, Page Speed, etc.) Voraussetzungen für optimale Ergebnisse bei der Suche vorhanden sind.

Wir begleiten Sie in der Erstellung, Überwachung und Auswertung Ihrer SEO-Daten, damit Sie zielgerichtet handeln können. Dabei evaluieren wir alle Onsite- und Offsite-Optimierungsmassnahmen. Mit onsite werden alle Aktivitäten bezeichnet, die man auf der eigenen Webseite durchführen kann, mit offsite die, die man auf anderen Webseiten ausführen muss (Links zur eigenen Seite), um das eigene Ranking positiv zu beeinflussen. Für ein SEO-Monitoring ist das einmalige Installieren von Google Analytics und des Google Webmaster Tools notwendig.

Vom SEO-Monitoring profitieren Sie in den folgenden Bereichen:

## Information

Wir erstellen Ihnen viermal jährlich eine detaillierte Analyse über den Traffic und das Verhalten auf Ihrer Seite und besprechen diese bei einem gemeinsamen Termin.

## Interpretation

Die analysierten Daten werden durch uns begutachtet und interpretiert. Wir teilen Ihnen mit, welche onpage und offpage Verbesserungen vorgenommen werden können.

## Keine Fehler

"Crawl-Errors" (URLs, die Google nicht oder nicht erfolgreich indexieren kann) werden beispielsweise erkannt und fehlende Keywords können hinzugefügt werden.

Einrichtungspauschale: CHF 200.00  
Preis pro Monat: CHF 720.00

# M 06 – Online Marketing

(optional, zusätzlich)

Kostenpflichtige Werbeanzeigen in den Google Suchergebnissen, auf Google-Partnerseiten und auf Social Media erhöhen die Sichtbarkeit Ihrer Webseite und helfen dabei, den Umsatz zu steigern.

Das Online Marketing bietet grenzenlose Möglichkeiten, welche sich täglich verändern und entwickeln. Gerne setzen wir unser Wissen zu Gunsten Ihres Unternehmens ein und unterstützen Sie in der Erstellung und Betreuung von Online-Werbekampagnen. Nach der Definition Ihrer Ziele und der Festlegung eines Budgets, zeigen wir Ihnen die verschiedenen Möglichkeiten und erstellen für Sie die gewünschten Anzeigen. Mit monatlichen Reportings werden die Erfolge festgehalten und analysiert.

Die Renuo ist Google-Partner, verfügt über von Google ausgebildete Mitarbeitende und eine hohe und durch Google geprüfte Qualität. Wir betreuen diverse Schweizer Kunden aus verschiedenen Branchen mit Werbebudgets von CHF 2'000.00 bis über CHF 100'000.00.



Wir sind überzeugt, dass eine übergreifende Ansprache der Kunden auf vielen Kanälen zu Erfolg führt. Online-Werbung bietet Ihnen im Vergleich zu konventioneller Werbung drei wesentliche Vorteile:

## Gezielte

### Anzeigenausrichtung

Dank individueller Zielgruppenansprache pro Kampagne oder Anzeigengruppe erreichen Sie die Personen, die für Ihr Geschäft relevant sind.

## Bessere Kontrolle

Mit individuellen Tages- und Monatsbudgets behalten Sie Ihre Ausgaben stets im Blick und können Sie jederzeit erhöhen oder verringern.

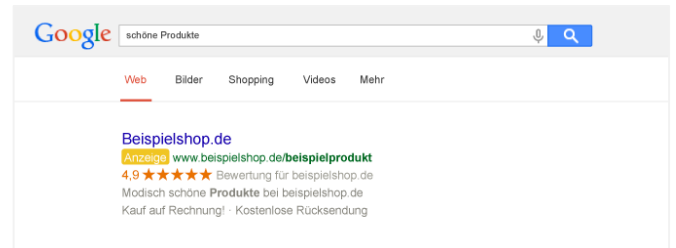
## Messbarer Erfolg

Impressionen, Klicks und Klickraten können jederzeit gemessen und verglichen werden. Somit behalten wir den Überblick über den Erfolg Ihrer Kampagne und können diese jederzeit optimieren.

## Anzeigen-Möglichkeiten für Google AdWords

### Textanzeigen im Suchnetzwerk

Textanzeigen werden in der Google-Suche, auf Google Maps, Google Shopping und einigen Partnerwebseiten angezeigt. Die Anzeigen werden aufgrund von Keywords geschaltet, wodurch nur Kunden erreicht werden, die aktiv nach dem Produkt oder der Dienstleistungen suchen.



### Bildanzeigen im Displaynetzwerk

Die Bildanzeigen werden auf zahlreichen Google-Webseiten wie Google Finanzen, Gmail, Blogger und in mobile Apps geschaltet, wenn sie auf den Inhalt abgestimmt sind. Dabei wird in erster Linie die Markenbekanntheit gesteigert.



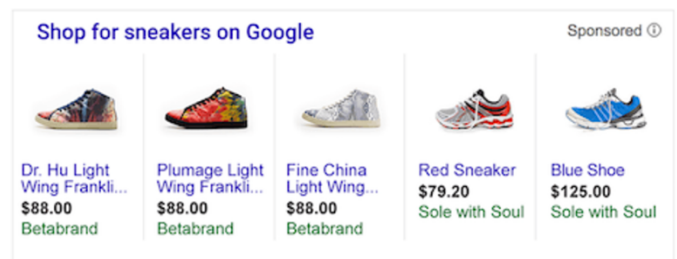
### Remarketing-Anzeigen im Displaynetzwerk

Remarketing-Anzeigen werden Nutzern angezeigt, die Ihre Webseite bereits besucht haben und danach im Displaynetzwerk surfen. Die Anzeigen können so konfiguriert werden, dass sie genau die Produkte anzeigen, welche der Nutzer zuvor auf Ihrer Webseite angesehen hat.



### Shopping-Anzeigen im Displaynetzwerk

Shopping-Anzeigen werden in der Google-Suche aufgrund von ausgewählten Keywords angezeigt und beinhalten die Produktinformation (inkl. Bild), den Preis und den direkten Link in Ihren Onlineshop.



## einmaliger Aufwand (1 Google Kampagne)

CHF 990.00

Festlegung von Werbezielen

Generieren von effektiven Anzeigen, Keywords und Erweiterungen

Generieren von Reports, Verknüpfungen mit Google Analytics, Google my Business

Initiales Monitoring und Optimierung

## wiederkehrende Aufwände (monatlich, für 1 Kampagne)

CHF 540.00

Analyse und Optimierung der Werbeschaltungen, monatliches Reporting

Preise zzgl. MWST

## Anzeigen-Möglichkeiten für Social Media

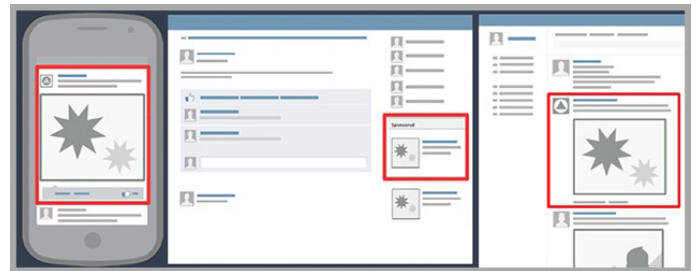
### Youtube-Anzeigen

YouTube unterstützt eine breite Palette an Anzeigenformaten. Durch zielgruppenspezifische Anzeigen und mit attraktiven Video-Botschaften werden neue Fans und Besucher der Webseite generiert.



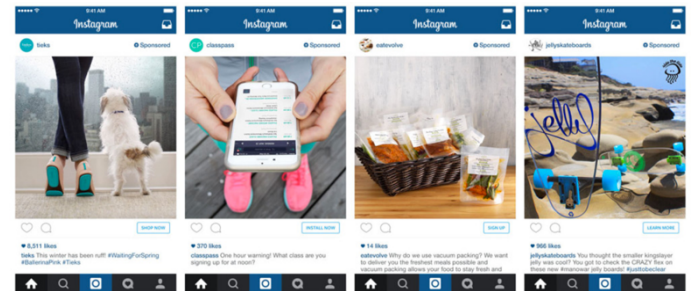
### Facebook-Anzeigen

Werbeanzeigen auf Facebook sind eine attraktive Option, um Kunden gezielt anzusprechen. Mit verschiedenen Selektionskriterien erstellen wir die optimale Zielgruppenansprache und erreichen damit die richtigen User – als neue Fans, oder als neue Kunden.



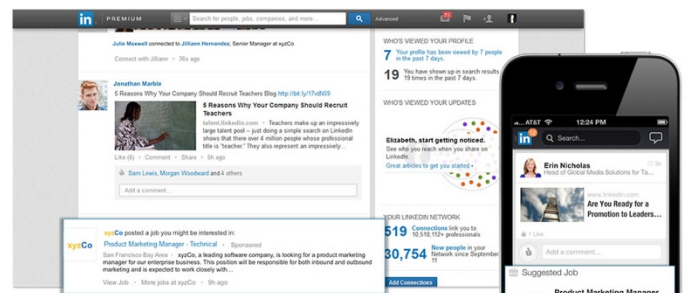
### Instagram-Anzeigen

Instagram-Werbeanzeige können einer bestimmten Zielgruppe im Instagram-Feed angezeigt werden. Werbung auf Instagram eignet sich besonders für Produkte aus dem Lifestyle-Segment.



### LinkedIn-Anzeigen

Werben auf LinkedIn ermöglicht die Ansprache in einem professionellen Business Umfeld. Die Anzeigen können als bezahlte Unternehmensbeiträge, „Sponsored Update“ geschaltet werden oder als kleine Textanzeige mit oder ohne Bild.



### einmaliger Aufwand (1 Kampagne)

CHF 360.00

Festlegung von Werbezielen, Zielgruppen  
Generieren von effektiven Anzeigen

### wiederkehrende Aufwände (monatlich, für 1 Kampagne)

CHF 180.00

Monitoring und Optimierung der Werbeschaltungen, monatliches Reporting

Preise zzgl. MWST



Wir sind für Sie da.

Garantiert.

#### Konzept und Umsetzung

Renuo AG  
Industriestrasse 44  
8304 Wallisellen  
+41 44 370 15 36

<https://www.renuo.ch>  
[info@renuo.ch](mailto:info@renuo.ch)



swiss made  
software