

KREATIV PLUS

Leistungsbeschreibung, Stand 30.07.2013

Allgemeines

Das Angebot Kreativ plus richtet sich an Kommunikationsagenturen, die Ihren Kunden Full Service bieten wollen. Mit Kreativ plus können Internetpräsenzen und E-Mail-Adressen der Kunden zentral verwaltet werden. netclusive übernimmt dabei die gesamte Administration der Kunden-IT, sodass Agenturen nach Konzept, Design und Programmierung von Websites kein weiterer Aufwand mehr entsteht.

Kreativ plus eröffnet Agenturen die Möglichkeit, abhängig vom jeweiligen Bedarf, die Websites von wahlweise 10, 25 oder 60 ihrer Endkunden selbst zu hosten (individuelle Lösungen auf Anfrage, Upgrades jederzeit möglich). netclusive vermietet zu diesem Zweck virtuelle oder dedizierte Server und bietet gleichzeitig die Übernahme von Aufgaben an, die nicht zu den Kernkompetenzen der Agenturen gehören: Domain-Services, technischer Support, Datenupload, Einrichtung von E-Mail-Adressen etc. Damit leistet netclusive weit mehr Service als die klassischen Reseller-Pakete konventioneller Dienstleister beinhalten.

Zielgruppen

Zielgruppe sind sowohl Freelancer als auch kleine und mittelständische Agenturen. Für große Agenturen mit hohem Hostingaufkommen erarbeitet netclusive maßgeschneiderte Lösungen, die exakt auf die Ansprüche zugeschnitten sind.

Leistungen

- **Umzugsservice:** netclusive wickelt den Domainumzug der Agenturkunden vollständig, reibungslos und zügig ab.
- **E-Mail-Konfiguration:** netclusive richtet kundenseitig gewünschte E-Mail-Adressen komplett ein und sorgt per Fernwartung für die Integration in E-Mail-Clients (Outlook, Outlook Express, Thunderbird etc.).
- **Endkundenbetreuung:** Auf Wunsch kontaktiert netclusive auch die Endkunden direkt, um bei Fragen oder Problemen zu unterstützen. Die Kontaktvermittlung wird stets über die Agentur abgewickelt, sodass diese die volle Kontrolle darüber hat, welche Informationen über netclusive zum Endkunden vordringen.¹
- **Konfiguration & Sicherheit:** netclusive übernimmt die gesamte Basiskonfiguration der Server, die Erstinstallation eines Content Management Systems (CMS) pro Endkunde, kümmert sich um den Dateupload und sorgt mit professionellem Firewall-Management und SSL-Zertifikaten für sichere und datenschutzkonforme Kommunikation.
- **Update-Service:** Agenturen werden benachrichtigt, sobald Updates für ein CMS verfügbar sind. Dadurch können die Websites der Kunden stets auf dem aktuellen Stand gehalten werden und sind mit hoher Sicherheit gegen Angriffe von außen geschützt. Sofern ein Update gewünscht ist, wird dieses ausgiebig von netclusive getestet und erst nach bestandener Prüfung eingespielt (kostenpflichtig).
- **Monitoring & Reporting:** netclusive überwacht die Performances der Server ununterbrochen und kann in kritischen Situationen proaktiv handeln. Durch ständiges Reporting werden Lastspitzen identifiziert und zukünftig verhindert.
- **Backup:** Alle Pakete beinhalten tägliche Backups, sodass ein Datenverlust nahezu ausgeschlossen ist.

Kundenvorteile

- **Full Service:** Agenturen können ihren Kunden wortwörtliche Full Service-Lösungen bieten, ohne dass ein Mehraufwand anfällt.
- **Professionalität:** Das Hosting liegt in professionellen Händen. Fragen und Probleme der Kunden werden nicht mehr im try-and-error-Verfahren behoben, sondern zeitnah von erfahrenen IT-Spezialisten bearbeitet.
- **Kompetenz:** Kreativ plus sorgt für eine optimale Balance der Kernkompetenzen: Konzeption, Layouts und Programmierung von Websites übernimmt die Agentur, um die technischen Details kümmert sich netclusive, greift dabei aber zu keiner Zeit in ein CMS ein.
- **Kontrolle:** Agenturen haben den vollen Überblick über ihre laufenden Hostingkosten. Endkunden können flexibel und zeitnah „on- oder offline gehen“.
- **Konzentration:** Der Kreativprozess innerhalb der Agenturen wird nicht mehr durch Fragen und/oder Probleme der Kunden unterbrochen – während netclusive mögliche IT-Probleme bearbeitet, bleibt der Agentur Zeit, eigene Umsätze zu generieren. Das spart Zeit und schonert Nerven.

Sicherheit

- **Firewall:** In allen Kreativ plus-Angeboten ist eine von netclusive vorkonfigurierte Software-Firewall enthalten. Bei Einrichtung von Kreativ plus kann die Firewall gemäß dem Agenturbedarf individualisiert werden. Regelmäßige Wartung und permanentes Monitoring helfen, mögliche Angriffe frühzeitig zu erkennen und Maßnahmen einzuleiten.
- **Backup:** Zur Datensicherung verwendet netclusive ein tägliches Vollbackup für die Webpräsenz, die E-Mails und alle Datenbanken. Optional können kostenpflichtig inkrementelle Backups mit variablen Laufzeiten gebucht werden. Selbstverständlich ist ausreichend Backupspace in allen Kreativ plus-Angeboten enthalten.

Vertragliche Regelungen, Laufzeit und Abrechnung

Der Vertrag läuft unbefristet und kann jederzeit mit einer Kündigungsfrist von 90 Tagen zum Monatsende gekündigt werden. Für alle in Anspruch genommenen Leistungen gelten ausschließlich die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des Anbieters. Bei Fragen erreichen Sie uns kostenlos unter 0800 6382587 oder unter sales@netclusive.de.

Tarifübersicht

	Kreativ plus 10	Kreativ plus 25	Kreativ plus 60
Leistung			
Endkunden ²	10	25	60
E-Mail-Adressen	500	1250	3000
Inklusiv-Domains	10	25	60
Domain-Endungen	.de, .com, .net, .org, .info, .biz, .name, .at, .eu		
Domainumzugsservice	●	●	●
SSL-Zertifikate	3	5	10
Service			
Service Level Agreement	XL	XL	XXL
Telefon-Service & Support ³	innerhalb der Geschäftszeiten, optional 24/7 möglich		
Eskalationsmanagement	24/7 über Service-Hotline für Geschäftskunden		
Backups	täglich		
Erstinstallation CMS ⁴	●	●	●
Update-Information ⁵	●	●	●
Kostenloser 24/7 E-Mail-Support	●	●	●
Preise			
Einrichtungsgebühr (netto in EUR)	0,-	0,-	0,-
Preis monatlich (netto in EUR)	150,-	325,-	650,-

Generelle Inhalte

Folgende Leistungen und Services sind in allen Angeboten Kreativ plus enthalten: durchgängiges System-Monitoring 24/7, Webhosting, MySQL-Datenbanken, Firewall, FTP-Accounts sowie das Hardware- und Software-/Patchmanagement. Ein unbegrenztes Transfervolumen ist in Form einer Flatrate enthalten, sodass keine weiteren Kosten anfallen. Darüber hinaus ist aus Sicherheitsgründen ein Kompromittierungsschutz aktiv: Erreicht das Transfervolumen eine Datenmenge von 500 GB innerhalb eines Monats, kann die Anbindung durch netclusive auf 10 MBit/s umgeschaltet werden. Ein Reset auf die volle Bandbreite ist durch Anruf innerhalb der Geschäftszeiten jederzeit möglich.

Wartungsfenster

Zur Sicherstellung der Verfügbarkeit aller bereitgestellten Leistungen, sind regelmäßige Wartungsfenster notwendig. Während dieser Wartungsfenster werden wiederkehrende, geplante und ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen durch netclusive und dessen Zulieferern durchgeführt. Die daraus resultierenden möglichen Beeinträchtigungen werden nicht als Ausfallzeiten gewertet.

netclusive kündigt dem Kunden planbare Arbeiten, die die bereitgestellte Leistung beeinflussen mindestens drei Werktage im Voraus an. Planbare Arbeiten werden in der Regel zwischen 00:00 Uhr und 06:00 Uhr durchgeführt.

In Ausnahmefällen kann eine Systemwartung unter Berücksichtigung der geringstmöglichen Beeinträchtigung auch in allen übrigen Zeiten durchgeführt werden.

¹ Die Endkundenbetreuung umfasst die Bearbeitung und Behebung aller technischen Probleme, die im Verantwortungsbereich von netclusive liegen (z. B. Einrichtung von E-Mail-Adressen, die Integration in E-Mail-Clients des Endkunden per Fernwartung, die Problembehebung bei nicht aufrufbaren Webseiten etc.). netclusive wird im Endkundenkontakt ausschließlich als Partner der Agentur unter eigener Firmierung und ausdrücklich nicht im Namen der Agentur auftreten. Auf Wunsch der Agentur und bei Kontaktvermittlung kann sich der Endkunde auch direkt mit netclusive in Verbindung setzen.

² Die Beispielkalkulation für 10, 25 oder 60 Endkunden auf einem Server basiert auf durchschnittlichen Werten eines Musterkunden mit folgenden Leistungsmerkmalen: 15.000 MB Speicherplatz (Webspace), 50 E-Mail-Postfächer, 3 GB Postfachgröße je Postfach, eine Domain, 15 MySQL-Datenbanken mit 200 MB Speicherplatz je Datenbank, 25 Cronjobs und 20 FTP-Benutzern.

³ Für den optionalen 24/7-Telefon-Service und -Support fallen weitere Kosten (netto) an: 22,50 EUR / 48,75 EUR / 93,75 EUR für Kreativ plus 10 / 25 / 60

⁴ netclusive legt pro Endkunden maximal ein Content-Management-System (CMS) auf dem Server an. Agenturen stellen nur noch die fertigen Dateien zur Verfügung, den Upload sowie eine Funktionskontrolle aller Seiten übernimmt netclusive.

⁵ netclusive überwacht die Updates aller durch netclusive installierten Content-Management-Systeme. Bei herstellereitig veröffentlichten Updates erfolgt die Benachrichtigung der Agentur per E-Mail. Erst nach schriftlicher Beauftragung von netclusive durch die Agentur werden Updates (auch sicherheitsrelevante) auf den Systemen von netclusive ausgiebig getestet und anschließend kostenpflichtig installiert. Pro Update eines CMS fallen Kosten in Höhe von 40,- EUR (netto) an.