

Checkliste Plone-Support

Dieser Fragenkatalog dient Ihnen zur Gesprächsvorbereitung und kann zur Angebotserstellung für einen Plone-Wartungsvertrag (SLA) nützlich sein.

ERREICHBARKEIT UND REAKTIONSZEIT

- ✓ Welche Support-Channel (telefonisch, Ticketsystem, Mail, Chat, etc.) sind gewünscht?
- ✓ Welche Support-Erreichbarkeit ist notwendig?
 - Reicht die Erreichbarkeit während der Büroöffnungszeiten?
 - Ist eine 7/7 Betreuung gewünscht?
 - Ist ein Notfall-Support außerhalb der definierten Erreichbarkeit, z.B. am Wochenende und an Feiertagen, gewünscht?
- ✓ Wer bzw. wie viele Personen sind berechtigt, Supportaufträge zu erteilen?
 - Können sich Erstanwender an den Support wenden?
 - Ist der Support nur für autorisierte Anwendungsnutzer verfügbar?
- ✓ Welche Reaktionszeit ist notwendig?

PLONE-HOSTING

- ✓ Welche Systeme sollen durch den Support abgedeckt werden?
 - Plone CMS, Server, Betriebssystem, Cacheserver, sonstige Systeme, etc.
- ✓ Sind Leistungen im Bereich „Backup/Recovery“ gewünscht?
- ✓ Bis zu welchem monatlichen Umfang (in Stunden oder Tagen) sollen Support- und Entwicklungsleistungen durch eine Pauschale abgedeckt werden?
- ✓ Sind sonstige Leistungen gewünscht?
 - z.B. Koordinierungsaufgabe, persönliche Ansprechpartner, monatliche Auswertungen, etc.?

Wir empfehlen, getrennt vom Liveserver, dauerhaft eine Entwicklungs- und Staging-Infrastruktur vorzuhalten und zu betreuen!

Checkliste Plone-Support

ÜBERWACHUNG

- ✓ Ist die Überwachung der Anwendung bzw. die regelmäßige Analyse der Anwendung in Bezug auf Performance gewünscht?
- ✓ Ist die regelmäßige Überprüfung der Anwendung auf Browserkompatibilität gewünscht?
- ✓ Ist Plone-Fehlertracking mit Sentry und aktives Auswerten der Fehlerlogs gewünscht?
- ✓ Ist eine Serverüberwachung durch Nagios (CPU-Auslastung, Speicherauslastung, etc.) gewünscht?
- ✓ Müssen Schnittstellen überwacht werden?
 - Wenn ja, welche?
- ✓ Ist die Benachrichtigung über anstehende CMS-Updates und das Einspielen von Sicherheitspatches für Plone gewünscht?

Bei Interesse an einem Plone-Wartungsvertrag kommen Sie einfach auf uns zu. Anhand Ihrer Bedürfnisse entwickeln wir für Sie den optimalen Support-Umfang für Ihr Plone:

E-Mail: info@interaktiv.de

Tel.: +49 2234 5320700