

Contao SLA & Wartungsvertrag – Entscheiderleitfaden

Planbare Sicherheit, Stabilität und schnelle Unterstützung für Ihre Contao-Website

Drum und Dran – über 20 Jahre Erfahrung in Webentwicklung, Betrieb und Contao Betreuung (DACH).

Stand: Februar 2026 - Angebot richtet sich ausschließlich an Unternehmer, Vereine, öffentliche Einrichtungen und Organisationen (§ 14 BGB).

1) Kurzüberblick für Entscheider

Ein Contao SLA (Service Level Agreement) ist die vertraglich definierte Grundlage für den sicheren, stabilen und nachvollziehbaren Betrieb Ihrer Contao-Website – inklusive Updates, Monitoring, Reaktionszeiten, Dokumentation und klaren Prozessen.

Warum dieses Dokument?

Sie erhalten eine kompakte Entscheidungsgrundlage: Risiko, Nutzen, Leistungsumfang, Preise, Ablauf – und welche SLA-Stufe zu Ihrer Website passt.

Die 3 Kernversprechen

- **Sicherheit:** regelmäßige Contao Core- & Security-Updates, Monitoring und (je nach Paket) Backup-Überwachung.
- **Schnelligkeit:** garantierte Reaktionszeiten bis 4 Stunden werktags (paketabhängig).
- **Planbarkeit:** feste monatliche Pauschale (Abrechnung jährlich im Voraus) – ohne Überraschungen.

Audit-, Prüfungs- und Zertifizierungsfähigkeit

Für Audits, Prüfungen und Zertifizierungen rund um Ihre Website (z. B. IT-Sicherheits- und Betriebsprüfungen, interne/ externe Audits, Compliance-Checks) ist ein SLA besonders wertvoll: Updates und Maßnahmen werden nachvollziehbar dokumentiert, Verantwortlichkeiten sind klar geregelt und der Betrieb ist über definierte Prozesse und Reports transparent.

2) Was ohne Wartungsvertrag typischerweise passiert

- Sicherheitslücken durch überfällige Updates (Core/Extensions).
- Fehler nach Hosting-/PHP-Änderungen oder Systemupdates.
- Schleichender Performance-Verlust (Caching, Ladezeiten, Ressourcen).
- Hilfe erst, wenn es bereits brennt – dann teuer und zeitkritisch.
- Audit-Risiko: fehlende Nachweise zu Updates/Änderungen/Verantwortlichkeiten.

3) Was sich mit einem Contao SLA von Drum und Dran ändert

- Regelmäßige Updates & Prüfungen statt Aufschieben.
- Monitoring erkennt Probleme frühzeitig – bevor Nutzer es merken.
- Verbindliche Reaktionszeiten statt Unsicherheit.
- Planbare Kosten statt Notfallrechnung.
- Dokumentierte Wartung & Reports als Grundlage für Audits, Prüfungen und Zertifizierungen.

Für Entscheider: weniger Eskalation, mehr Kontrolle

Ein SLA senkt organisatorische Reibung: weniger Ad-hoc-Budgetfreigaben, weniger Risiko durch Personalausfälle, weniger „Single Points of Failure“.

Stattdessen: klare Verantwortlichkeit, transparente Statusberichte und ein verlässlicher Partner.

4) SLA-Pakete & Preise (netto)

Alle Preise sind Nettopreise zzgl. 19% Mehrwertsteuer. Abrechnung jährlich im Voraus (12 Monate). Der Vertrag ist monatlich kündbar; der Service läuft bis zum Ende des bereits bezahlten Zeitraums.

Paket	Monat (netto)	Jahr (netto)	Reaktionszeit (werktags)	Kurzprofil
Contao Care Essential	149 €	1.788 €	max. 24 Std.	Basisschutz für Vereine & kleinere Websites
Contao Care Professional	279 €	3.348 €	max. 8 Std.	Proaktive Wartung für professionelle Unternehmens websites
Contao Care Business	449 €	5.388 €	max. 4 Std.	Für geschäftskritische Websites – Extra-Sicherheit & Ansprechpartner

SLA-Matrix – die wichtigsten Leistungen

Leistung	Essential	Professional	Business
Contao Core Updates	✓	✓	✓
Sicherheitsupdates	✓	✓	✓
Uptime-Monitoring	✓	✓	✓
Fehlerbehebung (technisch)	✓	✓	✓
Extension-Updates (geprüft)	–	✓	✓
Performance-Checks	–	✓	✓
Staging-Tests	–	✓	✓
Priorisierter Support	–	✓	✓
Backup-Überwachung	–	–	✓
Technischer Ansprechpartner	–	–	✓
Reports	monatlich	monatlich	monatlich
Systemanalyse	–	halbjährlich	quartalsweise

5) Contao Versionen & LTS – klarer Leistungsumfang

Die SLAs beziehen sich auf Updates innerhalb der eingesetzten Contao-Version bzw. Version-Line (Minor-/Patch-Updates und Security-Fixes). Ein Wechsel auf eine neue Major-Version bzw. neue LTS-Version ist typischerweise ein Upgrade-/Migrationsprojekt und wird separat angeboten.

- Major-Upgrades betreffen häufig Extensions, Templates, PHP-Versionen, Hosting und Deployment.
- Für Audits/Compliance ist die Trennung wichtig: Betrieb & Wartung (SLA) vs. Veränderungsprojekt (Upgrade).
- Auf Wunsch: Upgrade-Fahrplan inkl. Aufwandsschätzung und Risikobewertung.

6) Prozess: So läuft die Zusammenarbeit ab

1. Onboarding-Check: Systemstand, Hosting, Versionen, Extensions, Backup-Situation – wir schaffen eine belastbare Basis.
2. Absicherung: Monitoring, Update-Plan und ab Professional Staging-Tests zur Risikoreduktion.
3. Regelbetrieb: Updates, Checks, Reports – nachvollziehbar dokumentiert.
4. Supportfall: Ticket rein → Priorisierung nach SLA → Lösung & Dokumentation.

Für Audits, Prüfungen und Zertifizierungen besonders relevant: Wartungsmaßnahmen, Versionstände und Supportfälle sind nachvollziehbar dokumentiert und können als Nachweise herangezogen werden.

7) Kosten/Nutzen – die Rechnung für Entscheider

Ein SLA ist in der Regel günstiger als ungeplante Einzelmaßnahmen. Ohne Wartung entstehen Kosten oft schubweise: Notfälle, Ausfälle, interne Eskalationen und zusätzliche Abstimmung. Ein SLA macht Betrieb kalkulierbar.

- Planbare Wartung ersetzt Feuerwehr-Einsätze.
- Schnelle Reaktionszeiten reduzieren Ausfallzeit und Folgekosten.
- Regelmäßige Updates senken Sicherheitsrisiken.
- Dokumentation entlastet interne Teams und unterstützt Audits/Prüfungen.

8) Drum und Dran – langfristige Zusammenarbeit ohne Bindungszwang

Drum und Dran steht für verlässliche Betreuung: über 20 Jahre Erfahrung, klare Prozesse, transparente Kommunikation. Gleichzeitig bleibt Ihr Vertrag flexibel: monatlich kündbar bei jährlicher Abrechnung. Sie profitieren von Kontinuität – ohne langfristigen Bindungszwang.

- Professionelle Beratung, Betreuung und Abwicklung: strukturiert, dokumentiert, nachvollziehbar.
- Ticket-Workflow mit Priorisierung nach SLA – klare Zuständigkeiten, kurze Wege.
- Stabile Zusammenarbeit: Klar definierte Prozesse statt Abhängigkeit von Einzelpersonen.

9) Zufriedenheitsgarantie

14 Tage Zufriedenheitsgarantie ab Start des SLA nach abgeschlossenem Onboarding: Wenn Sie nicht zufrieden sind, können Sie innerhalb dieser Frist schriftlich kündigen. Bereits gezahlte SLA-Gebühren werden anteilig für die Restlaufzeit erstattet. Ausgenommen sind bereits erbrachte Einmalaufwände (z. B. Onboarding/Analyse) sowie Leistungen Dritter. Voraussetzung ist die Bereitstellung erforderlicher Zugänge und Mitwirkungspflichten.

10) Schnell entscheiden: Welches SLA passt?

Nutzen Sie diese Kurzlogik – oder fordern Sie die kostenfreie Erstberatung an (inkl. Empfehlung):

- Essential: Basisschutz, Updates und technische Stabilität – geringe Komplexität, Budgetfokus.
- Professional (empfohlen): geprüfte Extension-Updates, Performance-Checks und Staging-Tests – ideal für KMU/Unternehmenswebsites.
- Business: geschäftskritisch, schnelle Reaktion und zusätzliche Absicherung + technischer Ansprechpartner.

Kostenfreie Erstberatung – der nächste Schritt

In ca. 15 Minuten klären wir Version/LTS-Status, Hosting/Deployment, Extensions, Risiko und das passende SLA-Level. Sie erhalten eine klare Empfehlung und transparente Kosten – kostenlos & unverbindlich.

11) Entscheider-FAQ (kompakt)

- Sind Inhalte/Redaktion enthalten? Nein – kann optional als Retainer ergänzt werden.
- Muss das Hosting bei Drum und Dran liegen? Nein – Betreuung auch bei Ihrem Hoster möglich.
- Was ist nicht enthalten? Neuentwicklung, Feature-Ausbau, Designänderungen, SEO/Marketing (separat buchbar).
- Warum gut für Audits/Prüfungen/Zertifizierungen? Durch dokumentierte Updates, klare Verantwortlichkeiten, regelmäßige Reports und definierte Prozesse.

12) Kontakt

Drum und Dran

Iris und Gunnar Haeuschkel

Timesstr. 7a | 95511 Mistelbach

Tel +49 9201 799957 | Email info@drum-und-dran.de

Kontakt/Termin:

<https://contao-sla.de>

