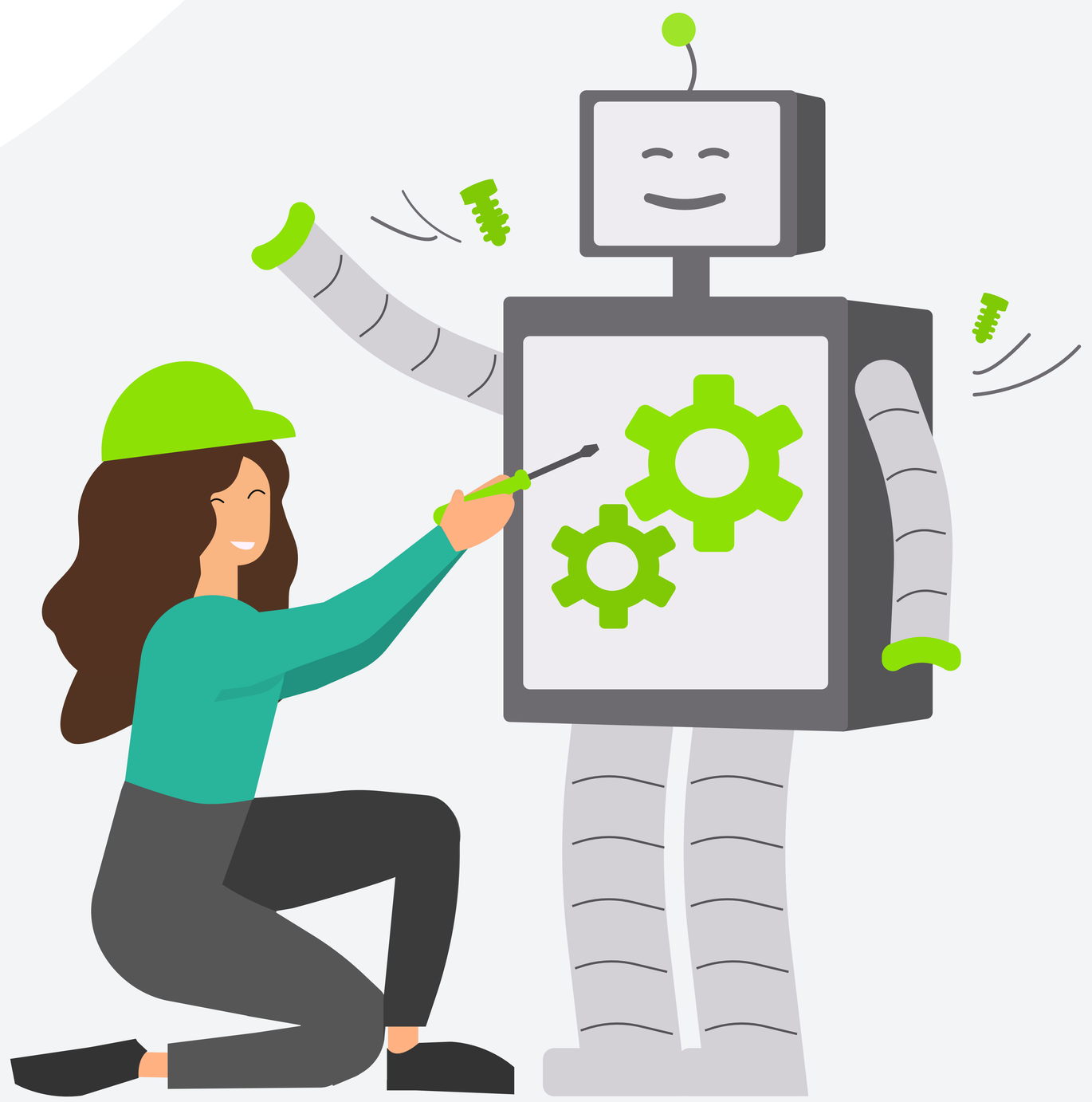
TenMedia

Wartung und Betrieb von Individualsoftware

für Behörden und Unternehmen



TÜV-zertifiziert

TÜV SÜD ISO 27001

TÜV SÜD ISO 9001

Über uns

TenMedia übernimmt Betrieb, Wartung und Weiterentwicklung geschäftskritischer Software. Ob Eigenentwicklung oder tief individualisiertes Standardsystem, auch wenn andere sie gebaut haben.

Dafür steht ein deutschsprachiges Team, spezialisiert auf Individualsoftware für Mittelstand, Konzerne und Behörden. Die Betreuung kommt aus einer Hand, mit persönlichen Ansprechpartnern vom Erstgespräch bis zum laufenden Betrieb.

15+
Jahre Erfahrung

100 %
Inhouse Berlin

ISO 27001 & 9001
TÜV-Süd-zertifiziert

Kunden, die unsere persönliche Betreuung schätzen

BERLIN
BERLINER FEUERWEHR
Bezirksregierung Köln
Landwirtschaftskammer Nordrhein-Westfalen
DISA
Stiftung Denkmal für die ermordeten Juden Europas
BACHMANN We power your life.
FAU Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg

Was Wartung und Betrieb umfasst

Stabil halten

Monitoring rund um die Uhr, Sicherheitsupdates für den gesamten Stack und durchgehende Backups mit schneller Wiederherstellung. Änderungen und Updates werden in einer gemeinsamen Testumgebung geprüft, bevor sie in Produktion gehen.

Monitoring · Updates · Backups · DSGVO · Testumgebung

Reagieren

Deutschsprachiger Support per E-Mail, Telefon und Ticketsystem. Bei Störungen greift das Team ein, bevor Anwender sie bemerken, im Notfall auch außerhalb der Geschäftszeiten.

Support · SLA · Technische Pflege

Weiterbringen

Neue Features, Anpassungen an geänderte Prozesse und die Modernisierung veralteter Bestandteile laufen im selben Kontingent. Wartung und Weiterentwicklung kommen aus einer Hand.

Weiterentwicklung · Code-Versionierung · App Stores

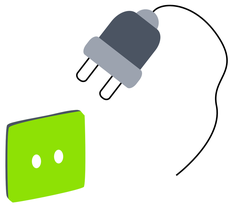
Zertifiziert, präqualifiziert, versichert

TÜV SÜD ISO 27001
TÜV SÜD ISO 9001
Amtliches Verzeichnis AVPQ Präqualifizierter Unternehmen
SIBB JUST DIGITAL
Der Mittelstand. BVMW
Business Angels Berlin-Brandenburg
WIR BILDEN AUS! IHK

Wann TenMedia übernimmt

Compliance fordert nachweisbaren Betrieb

NIS-2, BSI-Grundschutz und Kundenaudits verlangen dokumentierte Updates, Monitoring und Backups. TenMedia liefert den Betrieb mit den Nachweisen gleich mit.



Der Dienstleister reagiert nicht mehr

Der Entwickler hat gekündigt, die Agentur existiert nicht mehr, der Dienstleister antwortet nicht. Die Software läuft, aber niemand traut sich an den Code. TenMedia übernimmt fremde Codebasen nach einem strukturierten Code-Audit.

Aus dem Standard herausgewachsen

Shopware, TYPO3, WordPress & Co. sind so stark angepasst oder in größere Systemlandschaften integriert, dass Standard-Updates fehlschlagen. Hier endet der klassische Wartungsdienst, und hier beginnt unsere Arbeit.

Neue Software geht live

Nach dem Go-live beginnt der Alltag. Monitoring, Updates und Support brauchen einen festen Partner, damit sich das interne Team auf das Kerngeschäft konzentrieren kann.

Übernahme in vier Schritten

Auch Software, die andere gebaut haben, lässt sich geordnet übernehmen. Der Weg von der ersten Anfrage bis zum laufenden Betrieb folgt einem festen Ablauf. Die Übernahme läuft im vereinbarten Stundenkontingent, eine Einrichtungspauschale gibt es nicht.

Erstgespräch

Kostenfrei und unverbindlich. Klärt Ausgangslage, Systemlandschaft und Ziele.

Code-Audit

Architektur, Sicherheitslage, Abhängigkeiten und technische Schulden werden bewertet. Das Ergebnis ist eine belastbare Entscheidungsgrundlage.

Einarbeitungsplan

Monitoring, Backups und Code-Versionierung werden eingerichtet, Wissen wird dokumentiert und Verantwortung schrittweise übernommen.

Laufender Betrieb

Fester Termin zum Monatsanfang, gemeinsames Backlog und feste Entwickler. Der Betrieb wird zur Routine, nicht zum Risiko.

Schritt 1–4: Volle Transparenz

Transparenzbericht
Monatlich, mit Kennzahlen

Backlog-Einblick
Prioritäten jederzeit einsehbar

Fester Ansprechpartner
Benannt, mit Vertretung

Unsere Betreuungspakete

Auf Abruf

Einrichtung und Hilfe nach Aufwand, ohne feste Stunden

- ✓ Projekt vollständig bei TenMedia eingerichtet
- ✓ Jederzeit kurzfristig abrufbar
- ✓ Abrechnung nach Aufwand, Stundensatz je Rolle
- × Keine reservierten Stunden
- × Kein fester Monatstermin
- × Kein SLA

Keine festen monatlichen Kosten

Wartungsvertrag

Bewährt

Fester Wartungsvertrag ab 8 Stunden im Monat.
Enthält alles aus „Auf Abruf“, plus:

- ✓ Fest eingeplante Stunden, reservierte Kapazitäten
- ✓ 112,50 € pro Stunde, linear für jede Kontingentgröße
- ✓ Fester Termin zum Monatsanfang, gemeinsames Backlog, feste Entwickler
- ✓ Updates, Pflege, Weiterentwicklung und Support im Kontingent, Basis-SLA inklusive
- ✓ Monatlicher Transparenzbericht mit erledigten Themen und Kennzahlen
- ✓ Mehr- und Minderstunden verrechnen sich mit den Folgemonaten
- ✓ Kündigungsfrist vier Wochen

ab 900 € / Monat

Betrieb mit SLA

Volle Betriebsverantwortung mit garantierten Werten.
Enthält alles aus „Wartungsvertrag“, plus:

- ✓ Betriebsführung durch TenMedia, in der EU-Cloud oder andere Infrastruktur
- ✓ 24/7-Monitoring mit aktivem Eingriff, Backups samt Wiederherstellung
- ✓ Verfügbarkeits-SLA bis 99,9 %, Rufbereitschaft und 24/7-Support je Stufe
- ✓ ISO-27001-zertifizierter Betrieb, DSGVO-konform in Europa gehostet

ab 1.500 € / Monat zzgl. Kontingent

Service Level Agreements

Verfügbarkeits-SLAs gibt es dort, wo TenMedia die Betriebsführung übernimmt, in der EU-Cloud oder nach Absprache auf anderer Infrastruktur.

Basis

- Support zu Geschäftszeiten
- E-Mail und Telefon

In jedem Kontingent enthalten

Stufe 1

- Erweiterte Reaktionszeiten
- Priorisierte Bearbeitung

1.500 € / Monat

Stufe 2

- 99,5 % Verfügbarkeit
- 24h-Rufbereitschaft

Auf Anfrage

Stufe 3

- 99,9 % Verfügbarkeit
- 24/7-Support

Auf Anfrage

Das Hosting erfolgt DSGVO-konform in europäischen Rechenzentren. Bestehende Umgebungen bei anderen Hostern oder On-Premise werden ebenfalls betreut.

Prüfbar, Monat für Monat: der Transparenzbericht

TenMedia

Kunde Musterkunde / Projekt Musterprojekt
Sprint 10 / Zeitraum: 01.01.2026 - 31.01.2026

Alles auf einen Blick

Uptime	Testabdeckung	Sicherheitsprüfungen	Backups	Releases
100%	81%	11 Frontend Backend Runtime	15 Neustes: 01.02.2026 Ältestes: 30.01.2025	35 Development: 31 Handbuch: 3 Production: 1

Stundenbilanz

Bezeichnung	Stunden
Übertrag	0,00
Kontingent	60,00
Verbrauch	-20,00
Saldo	+40, 00

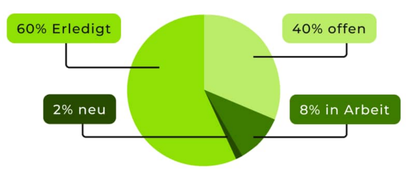
Tickets

Insgesamt	Erledigt	Offen	In Arbeit	Neu
1130	683	447	94	26

Empfohlenes Stundenkontingent

72 Std./Monat

Bearbeitungsstatus Tickets



Was unsere Kunden sagen

"Ich bin beeindruckt, wie gut sie bestehende Programmierung verstehen und fortführen.

IT-Manager, Medienbranche
Weiterentwicklung

"TenMedia ist für uns ein absolut zuverlässiger und kompetenter Partner. Nach unseren Erfahrungen verfügt TenMedia die Fähigkeit, sich in Kundenwünsche hineinzudenken, Lösungen partnerschaftlich zu erarbeiten und diese anforderungsgemäß umzusetzen. Wir fühlen uns durch TenMedia bestens betreut und danken für die gute Zusammenarbeit!

M. Ahrendt, Medienrettung

"Sie konnten unsere Ideen mit nur geringem Abstimmungsaufwand in eine stabile Lösung umsetzen.

Partner, Consulting Company
API-Entwicklung & Systemintegration

"Dank TenMedia gibt es auf der Website des Kunden weniger technische Plug-in-Probleme. Das Team liefert termingerecht, bietet eine feste Ansprechperson und reduziert so den Aufwand auf Kundenseite.

Marketing-Manager, B&W Software
Webdesign, Webentwicklung & Hosting

Clutch
4,8 / 5

Erstberatung unverbindlich & kostenfrei

Dietmar Paul

PERSÖNLICHER ANSPRECHPARTNER

DIREKT ANRUFEN
+49 (0) 30 5 490 650-0

E-MAIL SCHREIBEN
info@tenmedia.de

TenMedia

Software. Entwicklung. Berlin.

UND WENN ETWAS NEUES ENTSTEHEN SOLL?

Neuentwicklung von Individualsoftware.
Alle Details in der Broschüre
„Softwareentwicklung“.

15+	100 %	30+	TÜV-zertifiziert
Jahre Erfahrung	Inhouse Berlin	Projekte	ISO 9001 & 27001

Erstberatung
unverbindlich
& kostenfrei!

TenMedia GmbH

Weydingerstraße 14 - 16
10178 Berlin → Nähe Alexanderplatz

+49 (0) 30 5 490 650-0

info@tenmedia.de