

Software Update und Pflege

Arbeiten Sie effektiv und immer mit der aktuellen Version.

Die Entscheidung für ein DMS/ECM System ist für ein Unternehmen von großer und langfristiger Tragweite.

Ihr Ziel

Sie wollen sich auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren und Ihr DMS/ECM System als flexibles und leistungsfähiges Werkzeug nutzen.

Unsere Leistungen

Um das Ziel zu erreichen, ist eine laufende Pflege und Aktualisierung der Software erforderlich. Hierfür stellen wir Ihnen folgende Leistungen zur Verfügung:

- Einen zentralen Ansprechpartner für alle Fragen rund um die Pflege und Aktualisierung
- Informationen über neue Versionen oder Fehlerbehebungen
- Individuelle Bewertung des Nutzens der Updates für Ihre spezielle Umgebung
- Kommunikation und Abwicklung aller Tätigkeiten zur Behebung von Softwarefehlern des betreffenden Herstellers.

Produkte

Den Software Update und Pflege Service bieten wir für Produkte unterschiedlicher Hersteller an, z.B. ELO Digital Office, DOKinform, Microsoft, Starcon, etc..

Im Rahmen des Software Update und Pflegevertrages bieten wir Ihnen folgende konkrete Leistungen.

Basis Support

Im Rahmen des Software Pflegevertrages erhalten Sie rund um die Uhr kostenfreien Zugang zu unserem Ticketsystem und, im Falle von Produktfehlern, werktags zu den üblichen Geschäftszeiten direkten Zugang zu unserer Support Hotline.

Störungen beim Betrieb Ihrer Software werden hier aufgenommen und sofern möglich sofort bewertet.

Die aufgenommenen Informationen leiten wir ggf. an den Hersteller der jeweiligen Software weiter.

Bitte beachten Sie, dass weitere Leistungen, z.B. die detaillierte Analyse oder die Installation einer neuen Version nicht vom Basis Support Service abgedeckt werden.

Diese und weitere Leistungen bieten über individuelle SLA-Vereinbarungen als kostenpflichtige Leistung an.

Update Service

Der Software Pflegevertrag beinhaltet auch einen Update Service. Wir ermöglichen Ihnen den Zugriff auf die aktuellsten Produktversionen und Informationen:

- Sogenannte Patches zum Bugfixing (Programmfehler)
- Servicepacks zur erweiterten Fehlerbehebung
- Updates, d.h. verbesserte Programmversionen der Lizenzsoftware (sogenannte minor releases)
- Upgrades, d.h. weiterentwickelte Programmversionen der Lizenzsoftware (sogenannte major releases)