

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

Für folgende Produkte bieten wir den Update und Pflege Service:



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

Hotline Service

Im Rahmen des Software Pflegevertrages erhalten Sie 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 Hotline Service abgedeckt werden. Diese und weitere Leistungen bieten wir kostenpflichtig über unseren Support 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)