

Support und Wartung



Die Vorteile im Überblick

- Unterstützung durch ein qualifiziertes Team aus erfahrenen Servicemitarbeitern
- Unterschiedliche Reaktions- und Interventionszeiten können vereinbart werden
- Modernste Werkzeuge zur Diagnose und Fehlerbehebung per Fernwartung stehen zur Verfügung
- Individuelle Kundenbedürfnisse werden berücksichtigt
- Mitwirkung des Kunden an der Softwareentwicklung

Unterstützung durch ein qualifiziertes Team erfahrener Supportmitarbeiter

Bei Intergraph gehen nach erfolgter Systemabnahme die Projektinstallationen in den Verantwortungsbereich der Wartungsabteilung über. Intergraph unterstützt seine Kunden durch ein qualifiziertes Team erfahrener Supportmitarbeiter. Diese Supportgruppe steht in engem Kontakt zu den Intergraph-Projekt- und -Entwicklungsabteilungen in Deutschland und den USA.

Gewährleistung

Während der Gewährleistungsphase erhält der Kunde die Leistungen, die einem abgeschlossenen Standard-Wartungsvertrag entsprechen. Auch im Gewährleistungszeitraum können zusätzliche Leistungen wie z.B. 24h-Support Systemmanagement für I/CAD oder Datenpflege beauftragt werden.

Wartungsvertrag

Nach Ende der Gewährleistung bietet Intergraph einen Wartungsvertrag an. Dieser ist modular aufgebaut und enthält Vereinbarungen zu Intergraphs Standard- und Projekt-Software, Hardware, Datenbanksystemen (Oracle, SQLServer) sowie den Produkten der Partnerfirmen und zu zusätzlichen Dienstleistungen.

Reaktions- und Interventionszeiten

Entsprechend der jeweiligen betrieblichen Erfordernisse können variable Reaktions- und Interventionszeitfenster vereinbart werden. Bei entsprechender vertraglicher Übereinkunft steht über die üblichen Geschäftszeiten hinaus eine 24h-Hotline zur Verfügung. Dank zentralisierter Meldewege ist somit jederzeit ein kompetenter Ansprechpartner verfügbar.

Störungsmeldungen werden in Abstimmung mit dem Kunden in der Regel in drei Schweregrade eingestuft (betriebsverhindernd, betriebsbehindernd, Anfrage). Abhängig vom Schweregrad gelten unterschiedliche Reaktions- und Interventionszeiten.

Problemlösungen

Je nach Schwere und Komplexität der aufgetretenen Störung werden entsprechende Mittel angeboten. Einfache Probleme lassen sich in der Regel telefonisch beheben.

