

## Servicepaket Support Plus

Mit Support Plus bietet die con terra Ihnen über den regulären Standardsupport hinaus umfassende Unterstützungsleistungen an. Das Servicepaket umfasst Unterstützung für alle Produkte, Lösungen und Leistungen des Produktportfolios der con terra: Wir unterstützen Sie bei fachlichen Problemen, erläutern spezifische Funktionalitäten oder helfen bei der Konfiguration.

**Unser Rundum-Service garantiert Ihnen schnelle Hilfestellung bei jeder Frage und jedem Fall - flexibel, unkompliziert und pragmatisch!**

### Ihre Vorteile

- Leistungsstarker all-inclusive Service
- Individuelle und schnelle Hilfestellung
- Intensive, fallspezifische Betreuung
- Umfassende Unterstützung von Experten
- Ausführliche Anleitungen und Einweisungen
- Flexibler Einsatz des Kontingents

Leistungen	Standardsupport	Support Plus
Supportzeiten Montag bis Freitag 9:00 – 16:00 Uhr (außer an Feiertagen in NRW sowie am 24. und 31.12. des Jahres)	•	•
Tickets über webbasiertes Service-Portal	•	•
Zugang zu Whitepapern + „How to's“	•	•
Aufnahme von Fehlern und Fehler-Verifikation	•	•
Hilfestellung bei Installation und Update in der „Standard-Umgebung“ (lt. Systemvoraussetzungen)	•	•
Hilfestellung und Begleitung bei Installation und Update in „Standard- und Nicht-Standard-Umgebungen“ (z.B. in einer Load-Balance-Umgebung, nicht getestetes Linux System usw.)	-	•
Bedienungs- & Verständnisfragen (Wie?-Fragen)	-	•
Support von angepasster Software (z.B. Layout, Schnittstellen)	-	•
Hilfestellung bei Konfigurationen	-	•
Hilfestellung bei Bedienungsfehlern	-	•
Unterstützung bei der Fehlersuche, die von Fremdkomponenten verursacht wurden	-	•

Der Erwerb und die Nutzung von Support Plus-Leistungen setzen einen gültigen Wartungsvertrag oder eine gültige Subskription bei der con terra GmbH für eines der folgenden Produkte voraus: map.apps, smart.finder, smart.finder SDI, security.manager, license.manager, service.monitor, FME Form, FME Flow, FME Flow Hosted, gis.pad oder gg.mobil.

**Sie haben Fragen zu Support Plus oder benötigen weitere Informationen? Wir beraten Sie gerne!**