



Support Plus

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)	•	•
Mail & Hotline Support	•	•
Zugang zu Whitepapers + „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	-	•
Remote Support	-	•

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 Desktop, FME Server, FME Cloud, gis.pad oder gg.mobil.

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

con terra
 Martin-Luther-King-Weg 20
 48155 Münster
 T +49 251 59689 300
 fme@conterra.de
 conterra.de

con•terra