

Support Plus

Servicepaket Support Plus

Mit **Support Plus** bietet die con terra Ihnen über den regulären Standardsupport hinaus **umfassende Unterstützungsleistungen** an. Das Servicepaket umfasst alle Produkte, Lösungen und Leistungen der con terra GmbH: 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!