

Stand : November 2020

Servicepakete

Platin (24Tage) - OPTION

organisatorische Leistung gemäß entsprechender Einzelvereinbarung im Umfang von max. 24 Tage p.a., vorab fix abgerechnet, reine Fernwartung

- zyklische (monatliche) Health-Checks; anhand einer Checkliste erfolgt eine Prüfung der Log-Dateien, der System- & Datenbankressourcen
- weitere Unterstützungsleistungen beim Betrieb des FORCAM Systems & der verwendeten Datenbank
- Datenanalysen & Datenkorrekturen
- Unterstützung bei Release-Updates in unbegrenzter Anzahl (im Jahr) auf jeweils einem Test- und Produktivsystem

Gold (12 Tage) - OPTION

organisatorische Leistung gemäß entsprechender Einzelvereinbarung im Umfang von max. 12 Tage p.a., vorab fix abgerechnet, reine Fernwartung

- zyklische (monatliche) Health-Checks; anhand einer Checkliste erfolgt eine Prüfung der Log-Dateien, der System- & Datenbankressourcen
- weitere Unterstützungsleistungen beim Betrieb des FORCAM Systems & der verwendeten Datenbank
- Unterstützung bei einem Release-Update im Jahr auf jeweils einem Test- und Produktivsystem

Silber (6 Tage) - OPTION

organisatorische Leistung gemäß entsprechender Einzelvereinbarung im Umfang von max. 6 Tage p.a., vorab fix abgerechnet, reine Fernwartung

- zyklischer (1x pro Quartal) Health-Check; anhand einer Checkliste erfolgt eine Prüfung der Log-Dateien, der System- & Datenbankressourcen
- weitere Unterstützungsleistungen beim Betrieb des FORCAM Systems & der verwendeten Datenbank
- keine Unterstützungsleistungen bei Release-Updates durch FORCAM enthalten

Betreuung individual

gemäß zu erstellender Spezifikation

Servicepackages

Platinum (24 days) - OPTION

services according to corresponding agreement, annually max. 24 days, prepaid annually, remote service / no travel

- monthly software check of log files, system and database
- additional maintenance services for system and database
- data analysis and corrections
- support of client doing release updates on one production and one test system

Gold (12 days) - OPTION

services according to corresponding agreement, annually max. 12 days, prepaid annually, remote service / no travel

- monthly software check of log files, system and database
- additional maintenance services for system and database
- data analysis and corrections
- support of client doing release updates on one production and one test system

Silver (6 days) - OPTION

services according to corresponding agreement, annually max. 6 days, prepaid annually, remote service / no travel

- quarterly software check of log files, system and database
- additional maintenance services for system and database
- no support of client doing release updates

Software Care individual

specification needed