



paperless group

Factsheet - Advanced Support

papierlos. digital. ihre zukunft.

go paperless



Factsheet Advanced Support

von der PAPERLESS-SOLUTIONS GmbH
(nachfolgend PPLS genannt)

Advanced Support

über den Standard hinaus

Der Betrieb eines ECM-Systems ist keine leichte Aufgabe und benötigt daher diverses Know-how, aber auch einen guten Support. Damit der Support aber auch entsprechende Unterstützung geben kann, sind diverse Informationen innerhalb der Ticketbearbeitung notwendig. Die Beschaffung solcher Informationen kann viel Zeit und Wissen in Anspruch nehmen. Aus diesem Grund hat die PPLS den Advanced Support etabliert, welcher dem Kunden diverse Aufgaben abnehmen und so entlasten soll.

Eigenständige Informationsbeschaffung

Die im Hauptvertrag und seinen Anlagen vereinbarten Mitwirkungspflichten bei der Störungsbehebung bei auftretenden Problemen können reduziert werden.

Die PPLS beschafft eigenständig oder nach Rücksprache mit dem Kunden notwendige technische Informationen für die Störungsbearbeitung wie z.B.: Versionsstände, Konfigurations- und Log-Dateien der eingesetzten Lösungen.

Hotfix Management

Sollte es im Rahmen der Ticketbearbeitung vorkommen, dass das Problem nur durch ein Softwareupdate behoben werden kann, übernimmt die PPLS die Aktualisierung auf Hotfix- & Servicepack-Ebene. Ist ein zum produktiven System angelehntes Testsystem beim Kunden eingerichtet, wird das Update zunächst hier getestet.

Nach Abschluss der Tests oder direkter Freigabe seitens Kunde wird das Update in einem, innerhalb der Leistungszeit befindlichem Zeitraum installiert.

Optional buchbar: Patch Management

Es gibt seitens der d.velop Release-Politik zwei Software-Kanäle, den so genannten Current- und Annual-Channel.

Der Current-Channel erhält quartalsweise neue Updates in Form von Neuerungen und Fehlerbehebungen.

Im Annual-Channel finden die Aktualisierungen auf jährlicher Basis statt.

Damit der Workload auf Kundenseite und eventuell aufkommende Dienstleistungskosten so klein wie möglich ausfallen, bietet die PPLS als Optionales Angebot ebenfalls ein Patch Management an. Hierbei werden die Updates für die d.3 Basis-Komponenten zusammen mit dem Kunden und dem IT-Services der PPLS eingeplant und entsprechend umgesetzt. Die Kosten für solche Updates werden dann durch monatliche Pauschalen ersetzt.