

Standard-Support

Bei Abschluss eines Kaufvertrages von Modulen der Firma plano solutions gmbh wird ebenfalls ein Wartungsvertrag im Standard-Support abgeschlossen. Dieser beinhaltet folgende Supportthemen:

- Telefonische Unterstützung bei der Anwendungsbetreuung der jeweils gültigen Version
- dies betrifft Anwendungsfragen, die die Bedienung des Systems betreffen
- Einlastung von Fehlern
- Lieferung von Updates und neuen Versionen (ohne Updatekosten)

	Medium Berichterstattung	Reaktionszeit*	Wiederherstellungszeit	Reparaturzeit
Standard-Support	Email an Ticket-System / Telefon	Bis zu 3 Arbeitstagen	---	---
Change Request (CR)**	Email an Ticket-System / Telefon	---	---	---
Feature Request (FR)***	Email an Ticket-System / Telefon	---	---	---

*für eine qualifizierte Lösung

Ein **Change-Request liegt vor, wenn der Kunde einen Änderungswunsch in der Modellierung, der Systemumgebung oder der Anwendung hat. Ein CR muss abgeschätzt (Personentage) und schriftlich beauftragt werden.

***Ein **Feature-Request** liegt vor, wenn der Kunde einen Änderungswunsch in der plano Software hat. Ein FR muss abgeschätzt (Personentage) und schriftlich beauftragt werden.

Nicht im Standard-Support Vertrag enthalten sind:

- die Modellierung und Behebung von Modellierungsfehlern
- Change Requests (CR)
- Feature Requests (FR)
- technische Supportthemen
- Service-Level-Agreements (SLAs) nach Härtegraden

Sind Support-Leistungen erforderlich, die über die Leistungen des Standard-Support Vertrages hinausgehen (z.B. Service-Level-Agreements nach Härtegraden), kann zusätzlich ein Premium-Support Vertrag abgeschlossen werden.



Support-Verfügbarkeit

Die Support-Hotline ist verfügbar zwischen 09 und 17 Uhr an den Wochentagen Montag bis Freitag. Ausgenommen davon sind gesetzliche Feiertage in Thüringen.

Kontaktinformationen:

Service-Hotline: +49 (0) 3677 689787 -222
E-Mail: plano.support@allegion.com

Alle Anfragen werden nach Eingang klassifiziert und zur Nachverfolgung über ein Ticketsystem erfasst. Das Ticketsystem sendet automatisch eine Bestätigungs-Email mit den notwendigen Informationen zum erstellten Ticket.