

Software-Wartung und Support

Leistungen und Ablauf im Überblick

Ein Software-Wartungs- und Supportvertrag stellt sicher, dass Ihre Lösung dauerhaft aktuell, sicher und leistungsfähig bleibt. Durch regelmässige Updates, neue Softwareversionen sowie kontinuierliche Verbesserungen des Herstellers sichern Sie den stabilen Betrieb und die langfristige Weiterentwicklung Ihrer Systeme.

Dieses Dokument gibt Ihnen einen Überblick über die Supportleistungen sowie den Ablauf von Supportanfragen. Gleichzeitig zeigt es transparent auf, welche Leistungen durch den Softwarehersteller und welche durch Novotek erbracht werden.

Der Wartungs- und Supportvertrag basiert primär auf Leistungen des jeweiligen Softwareherstellers. Dieser stellt Supportleistungen bereit, analysiert gemeldete Fehler und sorgt für deren Behebung oder stellt geeignete Workarounds zur Verfügung.

Novotek unterstützt Sie dabei als zentrale Anlaufstelle und sorgt für eine strukturierte, effiziente und koordinierte Abwicklung Ihrer Anliegen.

Leistungen von Novotek

Wir unterscheiden grundsätzlich zwischen Produktsupport und Applikationssupport.

Produktsupport (inkludiert)

Der Produktsupport umfasst die Entgegennahme, Analyse und Begleitung von Fehlfunktionen, also Situationen, in denen das Produkt nicht wie vorgesehen funktioniert.

Novotek übernimmt dabei die Rolle der zentralen Anlaufstelle:

- Aufnahme und strukturierte Analyse Ihres Anliegens
- Koordination mit dem Softwarehersteller
- Begleitung bis zur Lösung

Die eigentliche Fehlerbehebung erfolgt durch den Softwarehersteller.

Applikationssupport

Der Applikationssupport umfasst Unterstützung bei der Anwendung und Nutzung der Software, beispielsweise:

- Fragen zur Nutzung des Produktes
- Unterstützung bei konkreten Anwendungsfällen
- Hilfe bei der Konfiguration und Einstellungen
- Umsetzung von Workarounds

Inkludierter Applikationssupport

Im Rahmen Ihres Wartungs- und Supportvertrags steht Ihnen, abhängig vom Vertragsvolumen, ein gewisses Kontingent an Applikationssupport zur Verfügung.

Dieses ist bewusst so ausgestaltet, dass kurze Rückfragen, pragmatische Klärungen sowie typische Grauzonenfälle zwischen Produktsupport und Applikationssupport unkompliziert und ohne zusätzlichen administrativen Aufwand bearbeitet werden können. Sobald sich abzeichnet, dass eine Anfrage über diesen Rahmen hinausgeht, stimmen wir das weitere Vorgehen transparent mit Ihnen ab.

Unser Ziel ist es, Ihnen im Tagesgeschäft eine schnelle, direkte und unbürokratische Unterstützung zu bieten.

Für weitergehende Unterstützung, insbesondere im Rahmen von Projekten, Ausbildung, individuellen Anpassungen oder vertiefter Beratung, erstellen wir Ihnen gerne ein passendes Angebot.

Supportanfragen und Ablauf

Supportanfragen richten Sie bitte per E-Mail an:

support.switzerland@novotek.com

Bitte geben Sie dabei möglichst vollständige Informationen an, insbesondere:

- Beschreibung des Anliegens bzw. Fehlers
- betroffenes Produkt inkl. Version und Seriennummer
- relevante Zusatzinformationen (z. B. Screenshots oder Logfiles)

Nach Eingang Ihrer Anfrage wird automatisch ein Support-Case eröffnet.

In der Regel besteht zudem die Möglichkeit, Supportanfragen direkt beim jeweiligen Softwarehersteller zu platzieren. Die entsprechenden Prozesse, Reaktionszeiten und Leistungen richten sich dabei nach den jeweiligen Herstellerbedingungen.

Dringende Fälle

In dringenden Fällen (z. B. bei Produktionsstillstand) können Sie uns zusätzlich telefonisch kontaktieren, um die Dringlichkeit Ihres Cases zu melden.

Die Angabe Ihrer Case-Nummer und des Priorisierungsgrunds genügt für eine schnellstmögliche Bearbeitung.