

# GeNiEnd2End Advanced Support

## Erweiterung des Standardsupports

Über einen Supportvertrag erhalten Sie während der gesamten Laufzeit Zugriff auf Softwareupdates sowie Support per eMail und Telefon für Ihre GeNiEnd2End Lizenz.

Um alle Dinge, die den Betrieb und die Benutzung von GeNiEnd2End betreffen, kümmern Sie sich selbst. Sollte Ihnen dazu jedoch die Zeit fehlen, können wir Ihnen mit dem GeNiEnd2End Advanced Support flexibel weiterhelfen.

Mit dem GeNiEnd2End Advanced Support erhalten Sie ein Zeitkontingent, das Sie auf Abruf verwenden können. Ein erfahrener Mitarbeiter von NETCOR wird in Absprache mit Ihnen die gewünschten Arbeiten via WebEx oder TeamViewer durchführen.

Für folgende Dinge können Sie den GeNiEnd2End Advanced Support nutzen:

- Installation von Updates
- Einrichten von Tests
- Anpassung und Erstellung von Applikationsskripten
- Auswertung von Tracefiles & Messdaten
- Fehleranalyse in der bestehenden IT-Infrastruktur
- Schulungen neuer Kollegen oder zur Auffrischung

## Rahmenbedingungen zur Nutzung

Standardmäßig umfasst der GeNiEnd2End Advanced Support 4 Stunden. Das Abrechnungsintervall beträgt 10 Minuten. Benötigen Sie umfangreichere Unterstützung, wird dies nach vorheriger Absprache mit Ihnen zu dem aktuellen Preis geschehen.

Das Kontingent des GeNiEnd2End Advanced Supports hat seine Gültigkeit während der gesamten Laufzeit, dies entspricht in der Regel einem Jahr und kann zu den bekannten Servicezeiten in Anspruch genommen werden.