

Projektreferenz

Softwarepflege

Stichwörter

Wartung, Softwarepflege, Fehlerbehebung, Performancetuning, 3rd level support

Aufgabenstellung

Nach der Analyse, Spezifikation, Implementierung und Lieferung von Software durch die Firma Bardenheuer GmbH besteht beim Kunden oft der Wunsch, durch schnelle Problembehebung die Software auch bei veränderter Umgebung oder Störungen funktionsfähig zu halten. Hierzu ist die Bereitstellung entsprechender Ressourcen bei der Firma Bardenheuer GmbH notwendig.

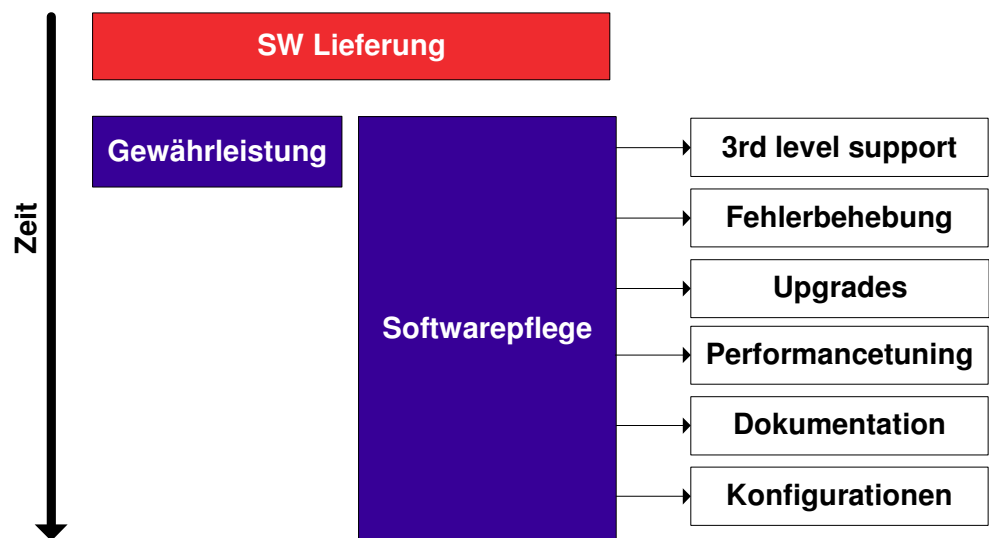


Abb. 1 Softwarepflege

Lösung

Es besteht die Möglichkeit, einen Softwarepflegevertrag abzuschließen.

Dadurch kann der Kunde ohne den bei entsprechenden Einzelbeauftragungen anfallenden Verwaltungsaufwand schnelle und flexible Anpassungen der Software durchführen lassen. Der Leistungsumfang umfasst dabei z.B.

- 3rd Level Support
- Analyse und Bewertung von Änderungswünschen
- Durchführung von Konfigurationsänderungen
- Kleine Updates, Anpassungen und Performancetuning der Software
- Dokumentationsanpassung
- Schnelle Lieferung von Work Arounds bei Störungen
- Fehlerbehebung nach Ablauf der Gewährleistung

Anschrift

Für Fehler der unterschiedlichen Kategorien (z.B. critical, major, minor, cosmetic) werden bestimmte Reaktionszeiten garantiert.

Die Vertragsbedingungen können in regelmäßigen Abständen an veränderte Situationen angepasst werden.

Bardenheuer GmbH
Vertrieb und Marketing
Elsenheimerstr. 47 a
80687 München

Telefon: 089 / 54 70 54 – 0
Telefax: 089 / 54 70 54 – 11
sales@bardenheuer.de
<http://www.bardenheuer.de>