

Wartung, Servicebereitschaft, Support, Überwachung – eine Dienstleistung der Gesellschaft für Logistische Systeme LS GmbH –

Wir bieten eine **Wartung** für die gelieferten Softwareprodukte an. Die Wartung umfasst die Lieferung von Updates (verbesserte Versionen) und die Beseitigung von Fehlern nach Ablauf der Gewährleistungsfrist. Darüber hinaus hat der Anwender Zugriff auf eine Hotline zur telefonischen Beratung für den Fehlerfall im Produktivbetrieb an Werktagen zwischen 8³⁰ und 17³⁰ Uhr.

Zusätzlich zur Beratung im Rahmen der Wartung kann eine **Servicebereitschaft** vereinbart werden, für die bevorzugte Unterstützung bei der Anpassung fachinhaltlicher Änderungen und Erweiterungen innerhalb vereinbarter Zeitrahmen.

Bei hohen Anforderungen bezüglich der Ausfallsicherheit bieten wir einen **Support für den Systembetrieb** an. Die Bereitschaft für diesen Support kann, je nach Anforderung, für bestimmte Zeitfenster oder bei höchster Anforderung für 24 Stunden an 7 Tagen pro Woche vereinbart werden. Eine Voraussetzung für diese Dienstleistung ist die Einrichtung eines remote- Zugriffs der LS GmbH auf die beim Auftraggeber installierte OSIS- Software.

Der Support beinhaltet die Beratung zur Aufrechterhaltung des Systembetriebs und die Mitwirkung zur Beseitigung von Störfällen im Systembetrieb, ausgelöst durch Bedienungsfehler, Konfigurationsfehler und Störungen von dritter Seite. Unterstützt durch Meldungen und Anzeigen der OSIS- Technologie (zum Beispiel des OSIS- Monitors) erkennt der Auftraggeber Störungen des Systembetriebs und fordert die Beratung und Mitwirkung der LS GmbH an.

Über den Support hinaus können wir innerhalb vereinbarter Zeitfenster eine laufende remote-Kontrolle und **Überwachung des Systembetriebs** von OSIS übernehmen. Beim Auftreten eines Störfalles benachrichtigen wir den Auftraggeber und führen unsere Beratung und Mitwirkung in Absprache mit dem Auftraggeber durch.

Die gesamte Palette dieser Dienstleistung gewährt einen besonders hohen Beitrag zur Aufrechterhaltung des Systembetriebs. Die Systemplattform wird zwar unter der Verantwortung des Auftraggebers betrieben, auf die Anwendung bezogene Aufgabenstellungen zur Aufrechterhaltung des Systembetriebs werden jedoch überwiegend von uns wahrgenommen.

