FNT

// when transparency matters.

FNT Product Lifecycle Services

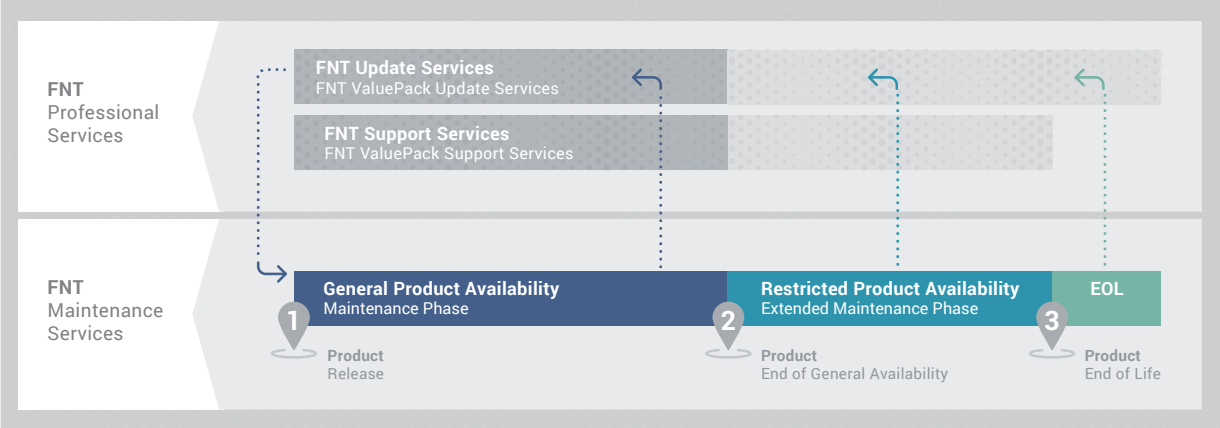
Die perfekte Ergänzung von Wartungs- und Supportleistungen für FNT Softwareprodukte





ValuePack

Strukturierter Lebenszyklus
für die Software von FNT



Moderne Systeme für die Verwaltung und Bereitstellung von IT- und Telekommunikationslösungen sind in vielen Unternehmen betriebskritisch. Technologischer Fortschritt und veränderte Marktbedingungen stellen zusätzliche Anforderungen an die Software, die nur mit einer kontinuierlichen Produktentwicklung gewährleistet werden können.

Hierzu braucht es einen strukturierten Lebenszyklus für Softwareprodukte, um neben der Implementierung von Innovationen und neuen Produktversionen auch eine hohe Systemverfügbarkeit und schnelle Störungsbehebung sicher zu stellen.

Lebenszyklus der FNT Softwareprodukte

Diese vielfältigen Anforderungen erfüllen FNT Product Lifecycle Services mit passende Wartungs- und Supportleistungen zu jeder Phase der FNT Softwareprodukte. Über den gesamten Lebenszyklus wird mit einer transparenten End-of-Life (EOL) Policy eine verlässliche Grundlage zur Planung von Produktupdates geschaffen. Sie gliedert sich grundsätzlich in drei Phasen:

- **General Product Availability**
  In der Phase „Maintenance“ werden die Softwareprodukte vollumfänglich unterstützt. Für eine optimale Softwarewartung wird eine regelmäßige Übernahme von neuen Releases empfohlen, um stets innerhalb dieser Phase zu bleiben.

- **Restricted Product Availability**
  Mit einem erweiterten Wartungsvertrag bieten wir Ihnen für die Phase „Extended Maintenance“ eine zeitliche Ausdehnung unserer Supportleistungen an. Dies gibt Ihnen genügend Spielraum mögliche Aktualisierungen in Ihre IT Strategie einzuplanen.

- **End-of-Life**
  Ab dem Zeitpunkt des End-of-Life werden keine Services aus den Bereichen Wartung oder Support angeboten. Die Aktualisierung der Version des Softwareprodukts ist eine zwingende Voraussetzung.

Der Wartungsvertrag ist die Basis für Innovation & Stabilität

Der erste Baustein innerhalb des Lebenszyklus von FNT Softwareprodukten stellen die Leistungen im Rahmen der Phasen „Maintenance“ und „Extended Maintenance“ dar. Während dieses Zeitraumes erhalten Sie kostenfreien Zugriff auf jegliche Softwareupdates, inklusive neuer Versionen.

Darüber hinaus steht Ihnen die Komponentenbibliothek mit über 50.000 CI-Komponenten zur Verfügung. Neue Anträge für die Erstellung von speziellen oder fehlenden CI-Komponenten können kostenfrei über den Service Desk gestellt werden. Ebenso erhalten Sie eine aktive Unterstützung durch unseren internationalen Service Desk, den Sie bequem über Email oder das komfortable Kundenportal erreichen können. Details zu den Leistungen im Rahmen des Wartungsvertrages der verschiedenen Phasen entnehmen Sie bitte der Tabelle auf der rechten Seite.



Leistungsübersicht

Service Option	Maintenance	Extended Maintenance	Kurzbeschreibung
Support Channel	Web-Portal E-Mail	Web-Portal E-Mail	Das FNT Support Portal ist jederzeit verfügbar und der ideale Weg zur Kontaktaufnahme.
Service Time	werktags von 8:00 - 17:00 Uhr	werktags von 8:00 - 17:00 Uhr	Innerhalb definierter Zeiten bearbeiten geschulte Support Mitarbeiter zeitnahe und kompetent Ihre Anfragen.
Support Scope - Incidents - Product Assistance	✓ ✓	✓ –	Sie erhalten Unterstützung bei produkt-bezogenen Störungen und eine Betreuung bei Fragen zur Bedienung der Software.
FNT CI Library - Access - Request Components	✓ ✓	✓ –	Der Zugang zur CI Bibliothek sowie die Beantragung neuer Komponenten ermöglicht eine Dokumentation auf dem neuesten Stand.
Updates & Releases	✓	✓	Im Rahmen der Maintenance erhalten Sie Zugriff bzw. erstellen wir zur Störungsbehebung spezifische Patches.
Access zu Patches & Hotfixes	✓	✓	Im Rahmen der Maintenance haben Sie Zugang zu allen Softwareupdates und -releases.
Product Compatibility	✓	–	Für Produkte innerhalb der GPA erfolgt eine Kompatibilitätsprüfung zu Drittprodukten, welche im Rahmen von generellen Updates sichergestellt wird.

// Mehr Leistung für Ihre Installation

FNT ValuePack entlasten Ihre Betriebsorganisation und bieten die optimale Leistungserweiterung der FNT Maintenance Services

FNT Produkte gehören häufig zu den betriebskritischen Systemen unserer Kunden. Daraus resultieren höhere Anforderungen an die Stabilität, Verfügbarkeit sowie schnelle Störungsbehebung im Fehlerfall. Speziell für diese Szenarien stehen aufbauend auf den FNT Wartungsleistungen spezielle Support Services zur Verfügung, die sich im Leistungsumfang an ihre individuellen Bedürfnisse anpassen lassen.

FNT Support Services

Für die kompetente und schnelle Unterstützung während des Betriebs der FNT Softwareprodukte stehen als Erweiterung zum Wartungsvertrag ergänzende Serviceleistungen mit den FNT ValuePack Support Plus und Professional zur Verfügung. Je nach Ihrem individuellen Bedarf können Sie passgenau für Ihre Situation aus einer Vielzahl an Leistungsoptionen auswählen.

Beginnend bei garantierten Reaktions- und Lösungszeiten im Falle einer Störung, der Umsetzung von Service Requests bis hin zur der Unterstützung von kundenspezifischen Modifikationen der Software oder der proaktiven Überwachung der Systemumgebung – mit den FNT Support Services steht Ihnen jederzeit ein professionelles Leistungspaket zur Verfügung, mit denen Sie den Betrieb ihrer Software optimieren und gleichzeitig die Belastung Ihrer Organisation auf ein Minimum zu reduzieren.

FNT Update Services

Der Einsatz aktueller Produktversionen bietet viele Vorteile und lässt ihre ORganisation direkt an Innovationen der FNT partizipieren. Durch eine kontinuierliche Aktualisierung Ihrer FNT Produkte stellen Sie darüber hinaus eine maximale Stabilität, Sicherheit und optimale Unterstützung sicher. Für die reibungslose Durchführung von Produktupdates bietet das FNT ValuePack Update Services ein professionelles und auf Best-Practices basierendes Leistungspaket, mit dem Sie die Akzeptanz der aktualisierten Produktversion bei den Endanwendern sicherstellen.

Nach der Analyse ihrer individuellen Ausgangssituation erstellen Experten ein maßgeschneidertes Updatekonzept, in dem auch kundenspezifische Modifikationen sowie die Optionen des Rückbaus berücksichtigt werden. Entsprechend Ihren Anforderungen wird ein mehrstufiges Qualitätssicherungskonzept erstellt. Darin sind Update-Schulungen enthalten, die als effektives Mittel alle Veränderungen in Ihrer Systemumgebung vermitteln, die Ihre Mitarbeiter zur Erfüllung ihrer Aufgaben benötigen.

Erhalten Sie mehr Informationen zu den FNT Product Lifecycle Services unter www.fntsoftware.com/produkte/fnt-valuepack/lifecycle_services

FNT GmbH

Röhlinger Straße 11 // 73479 Ellwangen // Deutschland // Phone +49 7961 9039-0 // Fax +49 7961 9039-439 // info@fntsoftware.com // **www.fntsoftware.com**

© 2016 FNT GmbH. Alle Rechte vorbehalten.
Sämtliche Texte, Bilder und andere in diesem Dokument veröffentlichten Werke unterliegen – sofern nicht anders gekennzeichnet – dem Copyright der FNT GmbH, Ellwangen, Deutschland. Jede Vervielfältigung, Verbreitung, Speicherung, Übermittlung, Sendung und Wieder- bzw. Weitergabe der Inhalte ist ohne schriftliche Genehmigung der FNT GmbH untersagt. In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Schmuckbilder: fotolia, istockphoto und shutterstock.