

Ausführliche
Informationen zu unseren
Servicelösungen finden Sie
auch auf unserer Website:
www.xenario.de

XENARIO


Organizing Communication

FotoCare

Die Servicelösungen
rund um Ihre
FotoWare-Produkte

Powered by

 **fotoware**

 **eZ publish**

BASIS

- › Fordern Sie ein Angebot zur SMA-Einbindung Ihrer Lizenzen an
- › per E-Mail: sma@xenario.de
- › per Telefon: +49 511 924949-0

Die Basislösung: Software-Maintenance-Agreement (SMA)

Die unverzichtbare Basiskomponente für alle Kunden, die dauerhaft FotoWare-Produkte einsetzen.

FotoWare-Lizenzen beinhalten in den ersten 12 Monaten kostenlose Upgrades und Updates (Software-Maintenance). Wir empfehlen: Nutzen Sie die Vorteile der Software-Maintenance-Verlängerung! Nur dann erhalten Sie weiterhin kostenlos alle Upgrades und Updates sowie unseren kostenlosen E-Mail-Support. Sie bewahren damit den Wert Ihrer Software-Investition und sparen deutlich im Vergleich zu den Kosten eines regulären Upgrade-Erwerbs bzw. einer Neuanschaffung.

Die Laufzeit eines SMAs beträgt ein Jahr und verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, sofern das SMA nicht gekündigt wird.

Die Kosten berechnen sich anhand des Umfangs der eingesetzten FotoWare-Produkte und betragen 18 % bzw. 21 % des aktuellen Softwarepreises.

Die wichtigsten Features auf einen Blick:

- › Kostenloser Download von Upgrades und Updates
- › Kostenloser E-Mail-Support via E-Mail-Ticketsystem
- › Reaktionszeit nächster Geschäftstag
- › Einsatz von BackUp- und Overdraft-Lizenzen
- › Preisvorteil bei Seminaren
- › Jährliche Laufzeit
- › Planbare Kosten

Ihre Ansprechpartner:



Kay Peters
Geschäftsführender Gesellschafter
FotoWare-Vertriebsleitung
peters@xenario.de



Rudi Beck
Customer Support Engineer
FotoWare Certified System Engineer
support@fotoware.xenario.de



Jürgen Kruse
Customer Support Engineer / Trainer
FotoWare Certified System Engineer
support@fotoware.xenario.de

› Sichern Sie sich für Ihren Supportfall unsere kompetente und schnelle Unterstützung zu kalkulierbaren Kosten!

AUFBAU

Die Aufbaulösung 1: Service-Level-Agreement (SLA) Silber

Die Zusatzkomponente für alle Kunden, die den direkten Telefonsupport präferieren.

Viele Kunden bevorzugen den direkten Kontakt zu unseren zertifizierten Support-Mitarbeitern. Daher bieten wir als Ergänzung zum SMA eine Telefon-Hotline an, die eine deutlich einfachere und schnellere Problemlösung gegenüber dem E-Mail-Support bietet.

Die Laufzeit des SLA-Silber beträgt mindestens ein Jahr bei einer monatlichen Gebühr von 198,- € zzgl. MwSt. *

Die wichtigsten Features auf einen Blick:

- › Beschleunigte Diagnose und Problembehebung
- › Reaktionszeit 4 Stunden innerhalb der Servicezeit
- › Planbare Kostenpauschale

* Bei Cameleon oder FotoStation Standalone reduziert sich der Preis auf 98,- € zzgl. MwSt.

Die Aufbaulösung 2: Service-Level-Agreement (SLA) Gold

Die Zusatzkomponente für alle Kunden, die eine unmittelbare Problembehebung benötigen.

Kunden, die auf eine schnellstmögliche Problembehebung angewiesen sind, empfehlen wir als Ergänzung zum SMA die Telefon-Hotline in Verbindung mit einem Remote-Support.

Gerade bei der Unterstützung von komplexen Installationen/Konfigurationen bietet der Fernzugriff unserer zertifizierten Support-Mitarbeiter auf Ihr System die ideale Erweiterung zum Telefon-Support: Ihre Probleme werden von unserem Team per Fernzugriff identifiziert und behoben und teure Vor-Ort-Einsätze vermieden.

Die Laufzeit des SLA-Gold beträgt mindestens ein Jahr bei einer monatlichen Gebühr von 398,- € zzgl. MwSt. *

Die wichtigsten Features auf einen Blick:

- › Schnellstmögliche Diagnose und Problembehebung
- › Vermeidung teurer Vor-Ort-Einsätze
- › Reaktionszeit 4 Stunden innerhalb der Servicezeit
- › Planbare Kostenpauschale

* Bei Unternehmen mit verteilten Standorten oder mehreren Serverinstallationen gelten individuelle Vereinbarungen.

Features auf einen Blick	Basis	Silber	Gold
Kostenlose Upgrades und Updates	■	■	■
E-Mail-Support/Reaktionszeit nächster Geschäftstag	■	■	■
Vergünstigte Schulungen	■	■	■
E-Mail-Support/Reaktionszeit 4 Std.		■	■
Telefon-Hotline		■	■
Remote-Support			■
Vermeidung teurer Vor-Ort-Einsätze			■

XENARIO

Organizing Communication

Xenario GmbH
Am Rotdorn 19
30657 Hannover

Fon: +49 (0) 511 924949-0
Fax: +49 (0) 511 924949-49

kontakt@xenario.de
www.xenario.de

