

Die Wartungsstufen in der Übersicht



FRESHUP

- Programmupdates und Hotfixes
- Unterstützung per E-Mail
- Upgrade auf höhere Wartungsstufe
- Volle Anrechnung des Listenpreises bei Upgrade
(z.B. FRESHUP —> PROFESSIONAL)
- Reaktionszeit n/a



PROFESSIONAL

- Programmupdates und Hotfixes
- Unterstützung per E-Mail
- Unterstützung per telefonischer Hotline
- Upgrade auf höhere Wartungsstufe
- Downgrade auf niedrigere Wartungsstufe
- Fernwartung
- Volle Anrechnung des Listenpreises bei Upgrade
(z.B. FRESHUP —> PROFESSIONAL)
- Reaktionszeit 8h

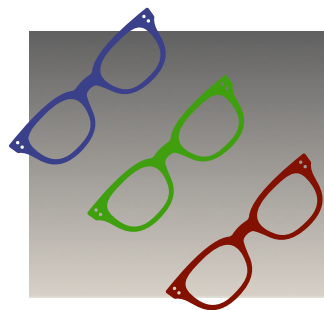


PREMIUM

- Programmupdates und Hotfixes
- Unterstützung per E-Mail
- Unterstützung per telefonischer Hotline
- Fester Ansprechpartner
- Downgrade auf niedrigere Wartungsstufe
- Fernwartung
- Kostenfreie Zusatzlizenzen für Testsystem *
- Bedarfsweise Servicetag remote via Team-Viewer 1
x jährlich **
- Reaktionszeit 4h



- * Die Zusatzlizenzen im Rahmen der Premium-Wartung stehen Ihnen ausschließlich für Testsysteme und nicht für den Produktiveinsatz zur Verfügung.
- ** Dieses Leistungsmerkmal ist NICHT verfügbar, wenn nur ProForma infinetc BASIC im Einsatz ist. Auf Wunsch führen wir den Service Tag auch bei Ihnen vor Ort durch, die dadurch anfallenden Reisekosten berechnen wir laut unseren derzeit gültigen Rahmenbedingungen. Details hierzu erläutert der für Sie zuständige Vertriebsbeauftragte jederzeit gerne.
- Die Wartungsstufe PROFESSIONAL ist beim Einsatz von ProForma PORTAL obligatorisch.



Overview of the maintenance levels



FRESHUP

- Programupdates and Hotfixes
- Support by e-mail
- Upgrade to higher maintenance level
- Full credit of the list price in case of upgrade (e.g. FRESHUP --> PROFESSIONAL)
- Response time n/a



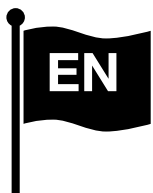
PROFESSIONAL

- Programupdates and Hotfixes
- Support by e-mail
- Support via telephone hotline
- Upgrade to higher maintenance level
- Downgrade to lower maintenance level
- Remote maintenance
- Full credit of the list price in case of upgrade (e.g. FRESHUP --> PROFESSIONAL)
- Response time 8h



PREMIUM

- Programupdates and Hotfixes
- Support by e-mail
- Support via telephone hotline
- Permanent contact person
- Downgrade to lower maintenance level
- Remote maintenance
- Free additional licences for test system *
- If required, remote service day via Team-Viewer 1 x per year **
- Response time 4h



- * The additional licences within the scope of Premium Maintenance are only available for test systems and not for productive use.
- ** This feature is NOT available if only ProForma infinetc BASIC is in use. If you wish, we can also carry out the service day on your premises; we will charge for the travel costs incurred in this way in accordance with our currently valid general conditions. The sales representative responsible for you will be happy to explain the details at any time.
- The PROFESSIONAL maintenance level is mandatory when using ProForma PORTAL.