

## Support – Softwareupdate

### Sicherheit für Ihre Produktion

Kompetentes Personal für Ihre Anfragen – kein externes Call-Center sondern Bearbeitung durch unsere Spezialisten. Sie erhalten Unterstützung im Störfall und Beratung in Anwendung und Konfiguration Ihrer Systeme. Verschiedene Supportmodelle stehen zur Auswahl.



### Supportmodelle

	Basic	Silver	Gold
Verfügbarkeit	Bürozeit 09:00 - 17:00 Montag - Freitag (außer Feiertags)	Bürozeit 09:00 - 17:00 Montag bis Freitag (außer Feiertags)	Rund um die Uhr 00:00 - 24:00
Berechnung	pro Fall	Wartungsvertrag	Wartungsvertrag
Leistungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Störungsbearbeitung</li> <li>Konfigurationsberatung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Störungsbearbeitung</li> <li>Konfigurationsberatung</li> <li>Regelmäßige Sicherung Ihrer Systemkonfiguration durch und bei uns (alle drei Monate)</li> <li>Kostenfreie Bereitstellung von Software-ServiceReleases</li> <li>Garantierte Reaktionszeit (maximal 60 Minuten)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Störungsbearbeitung</li> <li>Konfigurationsberatung</li> <li>Regelmäßige Sicherung Ihrer Systemkonfiguration durch und bei uns (einmal pro Monat)</li> <li>Kostenfreie Bereitstellung von Software-ServiceReleases</li> <li>Garantierte Reaktionszeit (maximal 60 Minuten)</li> <li>Regelmäßige Systempflege per Remotezugriff</li> <li>Hotline verfügbar rund um die Uhr</li> </ul>
Vorteile	<ul style="list-style-type: none"> <li>Support garantiert</li> <li>keine laufenden Kosten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Support garantiert</li> <li>Kostenkontrolle (fester Betrag auch bei häufiger Nutzung)</li> <li>Systemwiederherstellung nach Hardwaretotalausfall möglich</li> <li>Schnelle Fallbearbeitung während Bürozeit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Support garantiert</li> <li>Kostenkontrolle (fester Betrag auch bei häufiger Nutzung)</li> <li>Systemwiederherstellung nach Hardwaretotalausfall möglich</li> <li>Schnelle Fallbearbeitung während Bürozeit</li> <li>Schnelle Fallbearbeitung rund um die Uhr</li> <li>Personalentlastung durch regelmäßige Systempflege</li> </ul>

### Vorteile:

- Sicherheit durch vertraglich zugesicherten Support
- Sicherheit durch zielführenden Support von Spezialisten des Herstellers
- Sicherheit durch Beratung in Anwendung und Konfiguration der Systeme
- Sicherheit durch Support-Verfügbarkeit rund um die Uhr (optional)
- Sicherheit durch Speicherung der Systemkonfiguration durch den Hersteller (optional)
- Personalentlastung mittels Systempflege durch den Hersteller (optional)



## Einige unsere Produkte

- JetNet:  
Vorstufenworkflow für die Zeitung
- PROOF-Server:  
farbverbindliche Softprooflösung
- PDF-InkAdjust:  
Farbeinsparung und -optimierung  
in PDF-Dokumenten
- INK-Preset:  
Farbdeckungswertberechnung
- Sandy Rasterpunkte:  
AM Rasterpunkte für höchste  
Druckqualität
- Navigator RIP:  
Raster Image Processor für Ihren  
Tiff-G4 Workflow

## Krause-Biagosch GmbH

- Paul-Schwarze-Straße 5  
33649 Bielefeld  
Germany  
Telefon: +49 (0)521 4599-01  
Fax: +49 (0)521 4599-123  
Email: info@krause.de  
Internet: www.krause.de

## Softwareupdate

Mit einem Softwareupdate-Vertrag erhalten Sie die Sicherheit, dass Ihre Software auf dem aktuellen Stand ist.

	Softwareupdate
Berechnung	Wartungsvertrag
Leistungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bereitstellung der jeweils neuesten Hauptversion ohne Berechnung von Lizenzkosten *1</li> <li>▪ Bereitstellung von ServiceReleases innerhalb einer Hauptversion ohne Berechnung von Lizenzkosten *1</li> </ul>
Vorteile	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Optimierung des Workflows durch Verfügbarkeit von Verbesserungen und Erweiterungen des ursprünglich erworbenen Funktionsumfangs</li> <li>▪ Verfügbarkeit der Unterstützung für neue Betriebssystem-Versionen</li> <li>▪ Verfügbarkeit der Unterstützung von neuen Datenformaten (z.B. neue PDF-Versionen)</li> <li>▪ Verfügbarkeit der Unterstützung von neuer Hardware (z.B. Performanceoptimierung für MultiCore CPUs)</li> <li>▪ Verfügbarkeit der Unterstützung von neuen Technologien (z.B. Systemeinsatz in VMware-Umgebungen)</li> </ul>

\*1 Dienstleistungen zur Installation der Softwareupdates sind nicht Bestandteil des Supportupdate-Vertrages.

## Support-Infrastruktur

Für die sichere Bearbeitung Ihrer Anfragen halten wir eine moderne Infrastruktur vor. Unser Ziel ist es, Ihren Support unter allen Umständen zu gewährleisten.

### ■ Fernwartung:

Den Support Ihrer Anlagen stellen wir durch Fernwartungssysteme sicher. Von unserer Niederlassung aus können wir Ihre Systeme über das Internet fern administrieren. Ihr Vorteil: Sie erhalten schnelle Hilfe, Zeitverluste durch Anfahrzeiten entstehen nicht. Sie entscheiden dabei, ob Sie uns den Zugriff kontinuierlich oder von Fall zu Fall gestatten.

### ■ Netzwerk:

Unsere Verbindung ins Internet ist redundant ausgelegt. Dabei nutzen wir zwei Provider und zwei Technologien (Standleitung und Funkverbindung). Ihr Vorteil: Die Fernwartung Ihrer Systeme ist hochverfügbar.

### ■ Backup:

Unsere Fernwartungs-PCs sind redundant aufgebaut. Sie sind virtualisiert und doppelt vorhanden. Ihr Vorteil: Sie erhalten Support, unabhängig davon, ob vielleicht bei uns ein Störfall aufgetreten ist.



Netzbackup Funkantenne