

Service &
Support

Infoniqa ONE 50

Leistungen im Vergleich

Sie arbeiten immer nach neusten technischen und gesetzlichen Anforderungen.
Ab Advanced Service mit umfassendem Support.

	Basic Service	Advanced Service	Premium Service
Betriebsmodell			
Lokal installiert	●	●	●
Cloud		●	●
Enthaltene Leistungen			
Verwalten der Kundenstammdaten	●	●	●
Zugang zum Downloadportal für Upgrades, Updates, Service Packs	●	●	●
Laufende Software-Updates und Service Packs für lizenzierte Produkte	●	●	●
Zugang zur Online Help und zu Video-Tutorials	●	●	●
Zugang zur Knowledge-Datenbank	●	●	●
Zugang zur Produkt-Roadmap und zu Sage Customer Voice	●	●	●
Automatisierte Benachrichtigungen zu Softwareaktualisierungen und Weiterentwicklungen	●	●	●
Standard-Support Leistungen		TK*	●
Zugang zum Ticketsystem (24/7) Anfragen anlegen und bearbeiten		●	●
Technischer Support via Ticketsystem während Geschäftszeiten		●	●
Telefonischer Support / Ticketbearbeitung während Geschäftszeiten		●	●
Datenbereinigungen per Skript bei Softwarefehler		●	●
Fernwartung (Remote Service zur Fehleranalyse)		●	●
Support anhand Service-Definition			●
Bevorzugte Ticketbearbeitung gemäss Ticketpriorität			●
Rückruf durch Support-Spezialisten			●
Betreuung durch 2nd-Level-Support-Spezialisten			●
Erweiterte Geschäftszeiten (vertragsabhängig, nach Vereinbarung)			(●)
Zusätzliche Leistungen für cloudbasierte Produkte		●	●
Automatisierte Installation und Freischaltung der lizenzierten Software		●	●
Systemaktualisierungen und automatisierte Software-Updates		●	●
Backup-Management		●	●
24/7 Überwachung der Server		●	●
Benachrichtigungen zum Cloud-Status		●	●

*TK = Ticketkontingent: 5 Tickets pro Hauptmodul pro Basis-, Zusatz- und Zweitlizenz pro Vertragsjahr

Gezielt beraten, optimal geschützt

- Ihre Software ist immer aktuell und Sie arbeiten gesetzeskonform.
- Sie bleiben produktiv, Ihre Investition ist geschützt.
- Sie profitieren von attraktiven Dienstleistungen & Rabatten.
- Sie budgetieren einfach mit tiefen und fixen jährlichen Kosten.

Konditionen

Die Mindestlaufzeit des Service- und Supportleistungspakets beträgt ein Jahr und verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, sofern es nicht drei Monate vor Ablauf gekündigt wird. Die Service- und Supportleistungspakete werden in Monatspreisen angegeben, die Verrechnung erfolgt pro Jahr im Voraus. Details zu den Preisen finden Sie online.

Mehr Informationen finden Sie unter: www.infoniqa.com

Sie haben eine Frage? Nehmen Sie mit uns Kontakt auf: **058 944 11 11**