

## Merkblatt zum ELIXIR PREMIUM SUPPORT-Angebot der Firma Rasterpunkt GmbH

---

### Leistungen des **aktuellen Wartungs- und Support-Vertrages inklusive jährlicher Lizenzgebühren an ELIXIR**

- Permanente Produktverbesserungen gemäß aktueller Änderungen und Erweiterungen in der AFP Architektur durch regelmäßige Patches (durch ELIXIR)
  - Bereitstellung FTP Zugang zum Download von Patches (ECC)
  - Übersetzungen Release Notes (ECC)
  - Fehleranalyse und Reproduktion bei Programmabbrüchen und Fehlfunktionen, die direkt das jeweilige ELIXIR-Produkt betreffen (ECC)
  - Ausarbeitung und Weitergabe von Kundenwünschen an das ELIXIR Development (ECC)
- 

### **Premium Support** Angebot für ELIXIR-Kunden

Der Abschluss eines **Premium Support** Vertrages mit der Fa. Rasterpunkt GmbH umfasst folgende zusätzliche Leistungen:

- **Wahlweise Remote - Unterstützung bei Fragen, Problemen usw. per WebEx <sup>1</sup>**
- Telefonische Auskunft während unserer Geschäftszeiten bis zu 10 h / Monat
  - o Erläuterungen und Lösungsvorschläge zu Fehlermeldungen (PSF, IPM usw)
  - o Beratung bei der Erstellung von AFP-Ressourcen
  - o Technische Unterstützung bei Filetransfers und autom. Prozessabläufen
  - o Bereitstellung rasterpunkteigener Dokumentationen zu vielen Themen außerhalb der ELIXIR Domäne
- Kurzanalyse fehlerhafter, defekter oder nicht funktionierender AFP-Ressourcen per Mail oder Telefon
- Vergleichstests und Analyse von Druckdatenströmen und/oder AFP-Ressourcen per Mail oder FTP
- 25% Ermäßigung auf DesignPro Tools Grund- und Aufbaukurse sowie das jährlich stattfindende Anwendertreffen
- Unterstützung und Beratung bei Font- und Barcodeproblemen

### **Nicht enthalten:**

- Aktive Projektmitarbeit
- Datenstromkonvertierungen
- Installationsleistungen vor Ort (behält sich Rasterpunkt vor)

---

**Kosten des Premium Support Vertrages:**

Monatlich € 250,- zzgl. ges. MwSt.

Wird jeweils auf ein Jahr im Voraus berechnet

**Kosten für Leistungen außerhalb des üblichen Wartungs- und Supportrahmens**

(ohne Premium Support Vertrag)

€ 150,- / Stunde zzgl. ges. MwSt.

Abrechnung erfolgt monatlich nach Aufwand

---

**1 WebEx: Allgemeine Informationen**

WebEx ist ein Unternehmen der Cisco-Gruppe und ist weltweit führend für Online-Meetings und Online-Sessions (Webinare).

Für eine WebEx-Session sind für den Kunden keinerlei Installationen notwendig (Client kann jedoch bei Admin-Rechten installiert werden). Lediglich ein Internetzugang mit Java Funktionalität ist Voraussetzung.

WebEx ist der einzige Anbieter von Web-Meeting-Applikationen, der die Zertifizierungen Web Trust und SAS70 erhalten hat. Diese Zertifizierungen werden für **vertrauens-würdigen E-Commerce** und gesicherte Kontrollen und Schutzmaßnahmen vergeben.

**Anwendungsbeispiele:**

- Sie brauchen Hilfe im Visual PPFA da Daten nicht korrekt dargestellt werden
- Filetransfers im Scout Manager funktionieren nicht mehr
- Stimmen meine Konfigurationen nach einer Neuinstallation ?
- Mir fehlen Umlaute – habe ich eine fehlerhafte Codepage ?

Dann melden Sie sich bei Rasterpunkt und bekommen einen Internet Link zugesandt, den Sie aktivieren müssen (WebEx Client wird online geladen). Rasterpunkt als Gastgeber wird Sie dann zu einer Online-Session einladen (für Sie als Besucher kostenlos).

Nun sehen wir genau auf Ihren Bildschirm und können entweder passiv Ihre Anliegen mitverfolgen oder aktiv die Steuerung übernehmen und evtl. Einstellungen usw. für Sie tätigen. Die Kommunikation findet wahlweise über Telefon, Chat-Window, Web-Cam und Mikrofon statt.

Die Nutzung dieser inzwischen weltweit etablierten Technologie erlaubt uns schnellstmögliche Hilfestellungen und Problemlösungen - Sie als Kunde ersparen sich lästige Test- und Wartezeiten.

Weitere Informationen zu WebEX finden Sie unter: <http://www.webex.de/>