



steady**PRINT**[®]
INTELLIGENT OUTPUT SOLUTION

JETZT WARTUNGSVERTRAG UPGRADEN!

	BRONZE	SILBER	GOLD
Updates	✓	✓	✓
Support bei Fehlern	✓	✓	✓
Service Level Agreement (SLA)	Service Call inklusive	SLA 1 inklusive	SLA 4 inklusive
Erreichbarkeit	Mo. - Fr., 08:00 - 18:00 Uhr*	Mo. - Fr., 08:00 - 18:00 Uhr*	Mo. - So., 00:00 - 24:00 Uhr
Reaktionszeit (normale Tickets / priorisierte Tickets)	8h / 4h	5h / 2h	5h / 2h 4h nachts (18:00 - 00:00 Uhr)
Dienstleistungsabrechnung	zum Normalstundensatz, ggf. mit Priorisierungsaufschlag	zum ermäßigten Stundensatz, ggf. mit Priorisierungsaufschlag	zum ermäßigten Stundensatz, ggf. mit Priorisierungsaufschlag
Service-Kontingent	auf Anfrage	inklusive Service-Kontingent in Höhe von 4 % des Lizenzwertes	inklusive Service-Kontingent in Höhe von 6 % des Lizenzwertes
Review	auf Anfrage	jährliches Review	jährliches Review
SID Switcher	auf Anfrage	auf Anfrage	✓
zusätzliche Lizenzen	auf Anfrage	auf Anfrage	kostenfreie Lizenzen für Lab-Umgebungen oder Migrationen
Schulung	auf Anfrage	auf Anfrage	Einweisung / Update-Schulung inklusive (Dauer: max. 1PT)



www.steadyprint.com

*außer an Feiertagen im Bundesland des Dienstleisters