

Software Maintenance Programm

Professionelle Unterstützung und die aktuellsten Softwareversionen für Ihren Unternehmenserfolg



Was ist das Software Maintenance Programm?

Das Software Maintenance Programm von Open Text stellt Ihnen Upgrades und Service Packs für die Produkte bereit, für die Sie über einen aktiven Wartungsvertrag verfügen. Auch der Zugang zu unserer globalen Support Organisation per Internet oder telefonisch zu einem Support Center ist Bestandteil des Software Maintenance Programms.

Programm Beschreibung:

Das Software Maintenance Programm beinhaltet:

- **Software Updates / Upgrades** – Produkt Upgrades, Maintenance Releases, Patches und Dokumentationen werden Ihnen ohne zusätzliche Kosten zur Verfügung gestellt. Teilnehmer des Programms werden in regelmäßigen Bekanntmachungen über neue Software-Versionen informiert. Durch die Installation der neuesten Versionen und Patches verbessern Sie die Stabilität Ihres Systems, und gewährleisten, dass immer die neueste Technologie in Ihrer Open Text Software Umgebung zum Einsatz kommt.
- **Produktweiterungen** – Als Teilnehmer des Software Maintenance Programms haben Sie die Möglichkeit, uns Vorschläge hinsichtlich Produktweiterungen zu unterbreiten.
- **Support Leistungen** – Teilnehmer können zum regionalen Support Center während der entsprechenden Geschäftszeiten per Telefon, Email, Fax oder Internet Kontakt aufnehmen.
- **Open Text Ressourcen** – Alle Support Anfragen werden von einem Team, bestehend aus über 450 kompetenten Open Text Customer Support Mitarbeitern beantwortet.
- **Online Self Service** – Durch unsere umfassende Customer Support Web Seite wird Ihnen der Zugang zu einer ausführlichen Wissensdatenbank ermöglicht. Es besteht auch die Möglichkeit, Support Anfragen online zu stellen und dem Status entsprechend zu aktualisieren. Der Online Self Service bietet Ihnen beispielsweise Zugriff auf:
 - Dokumentationen für alle Produkt Versionen
 - Eine Sammlung von Beiträgen, mit bewährten Lösungen für bekannte Aufgabenstellungen
 - Technische Hinweise und Anleitungen zur Installation, Administration und Störungssuche
 - Newsletter
 - Wichtige Neuigkeiten hinsichtlich aller Produkte sowie die neuesten Upgrades und Patches
 - Die Möglichkeit, Ihre Support Anfragen zu erfassen, zu aktualisieren und alle geplanten sowie abgeschlossenen Tätigkeiten zu überprüfen. So können Sie sich zu jeder Zeit einen Überblick über alle zum jeweiligen Zeitpunkt aktuelle Tätigkeiten bezüglich Ihrer Support Anfragen verschaffen.

- **Zugang zu Premium Support Optionen** – Als Teilnehmer des Software Maintenance Programms besteht die Möglichkeit der Erweiterung um weitere Optionen, wie z.B. das 24 x 7 Support Programm oder das Enterprise Support Programm, welche Ihren Anforderungen entsprechend individuell angepasst werden können.

Bitte entnehmen Sie weitere Informationen zu diesem Programm dem "Software Maintenance Program Handbook".



Leistungen:

- **Support** – direkte und schnelle Unterstützung bei Problemen via Telefon, Internet oder eMail.
- **Problemanalyse und Problembehebung** – Problemanalyse und Unterstützung entsprechend klar definierter Reaktionszeiten und Vorgaben
- **Priorisierung** – Priorisierung der Support Anfragen hinsichtlich der Dringlichkeit
- **Freier Zugang zu Updates** – Zugang zu den neuesten Releases der Open Text Produkte und Lösungen, für die Sie über aktive Wartungsverträge verfügen.
- **Freier Zugang zur Wissensdatenbank** – Eine Datenbank mit Beiträgen vom Opent Text Customer Support und von Entwicklungsteams.

OPEN TEXT
The Content Experts™

Vertrieb	Nordamerika	Europa	Asia/Pacific
www.opentext.com sales@opentext.com	Vereinigte Staaten 100 Tri-State Int'l Parkway Lincolnshire, IL USA 60069	Deutschland Technopark 2 Werner-von-Siemens-Ring 20 D-85630 Grasbrunn Deutschland	Schweiz Hechtackerstrasse 41 CH-9014 St. Gallen Schweiz Telefon: +41 (0) 71.272.1500 Fax: +41 (0) 71.272.1515
Vertrieb Nordamerika 1-800-499-6544	Vertrieb International +800-4996-5440	Telefon: +1 847 267 9330 Fax: +1 847 267 9332	Australien Level 12 65 Berry Street North Sydney, NSW 2060 Australien Telefon: +61 2 9026 3400 Fax: +61 2 9026 3455

Für unsere Kunden und Partner bieten wir auf online.opentext.com weiterführende Informationen zu dieser und anderen Open Text Lösungen an.

Open Text ist eine Aktiengesellschaft und ist am NASDAQ (OTEX) und am TSX (OTC) notiert.