

Attachmate Maintenance

Schützen Sie Ihre IT-Investitionen - bleiben Sie technisch auf dem Laufenden.

Die kostenwirksamste Entscheidung, die Sie treffen können, ist die Anschaffung der passenden Softwarelösung für Ihren Bedarf. Diese Investition sollte mit einem umfassenden und gut abgestimmten Wartungsprogramm geschützt werden.

Attachmate liefert Ihnen die denkbar beste Software für die Erweiterung, das Management und den Schutz Ihrer Host-Systeme. Weil sich unsere Produkte durch höchste Zuverlässigkeit auszeichnen, können Sie von unserem Wartungsprogramm besondere Leistungen erwarten - einem Programm, das Ihrer Organisation wesentliche Vorteile bietet. Attachmate Maintenance - das Attachmate® Wartungsprogramm - garantiert Ihnen:

- Eine reibungslose Integration der Attachmate-Software in Ihre schnelllebige IT-Infrastruktur.
- Eine hohe Systemstabilität auch mit Blick auf den technologischen Wandel.
- Die notwendigen Ressourcen, um mit unvorhersehbaren IT-Ereignissen erfolgreich umgehen zu können.

Mit der richtigen Wartung schneller am Ziel

Unter den meisten IT-Fachleuten ist unstrittig, dass ein passendes Wartungsprogramm dazu beitragen sollte, die geschäftlichen Risiken zu mindern, die eigene IT-Abteilung zu entlasten und den Umstieg auf neue Technologien zu erleichtern. Ein solches Wartungsprogramm müsste zudem immer wieder neue Möglichkeiten erschließen, um die Produktivität zu steigern und die Gesamtbetriebskosten zu senken. Die Attachmate-Wartungspläne sind genau nach diesen Vorgaben konzipiert.

Vorbildliche technische Unterstützung

Neben vielen weiteren Vorteilen erschließen Ihnen die Wartungsprogramme von Attachmate weltweit den Zugang zu unserem erfahrenen technischen Support-Team. Als kompetente Ansprechpartner bei Problemen und zum Schutz und zur Optimierung Ihrer Software stehen Ihnen Praktiker mit durchschnittlich neun Jahren Erfahrung zur Seite. Das gibt Ihnen das gute Gefühl, im Falle eines Falles niemals auf sich allein gestellt zu sein.

Breites Spektrum an Wartungsplänen

Mit den Wartungsplänen „Basic“, „Elite“ und „24x7 Elite“ bietet Ihnen Attachmate ein Höchstmaß an Flexibilität.

Basic-Wartungsplan

Der Basic-Plan deckt die Anforderungen von einfachen IT-Organisationen ab. Dieser Plan erschließt Ihnen den Zugang zu Upgrades, Service-Packs, einer umfassenden Wissensdatenbank und zu einem Team aus erfahrenen Technikern. Außerdem können Sie Ihre Support-Anfragen und Produktberechtigungen online und in Echtzeit verwalten.

Elite-Wartungsplan

Wenn Sie einen Basic-Wartungsplan für alle Lizenzen eines Produkts abgeschlossen haben, können Sie die Zusatzleistungen unseres Elite-Wartungsprogramms erwerben. Neben den Leistungen aus dem Basic-Wartungsplan erschließt Ihnen der Elite-Plan einen erweiterten Leistungskatalog in Bezug auf Support, Entwicklung und technisches Know-how von Attachmate, indem Sie mit einem eigens für Sie zuständigen Elite-Techniker zu tun haben, der mit Ihrer speziellen IT-Umgebung bestens vertraut ist. Ihr Techniker arbeitet direkt mit dem Entwicklungsteam von Attachmate zusammen und kann so dazu beitragen, Angelegenheiten mit hoher Priorität zu klären.

Auf Ihre Anfrage stattet Ihnen Ihr Elite-Techniker einen Besuch vor Ort ab, um besonders dringliche Probleme und Fragen zu besprechen. Die Elite-Techniker können Ihnen mit bewährten Bestpraktiken in allen Fragen rund um Entwicklung, Sicherheit, Produktkonfiguration, Standardisierung und Skripterstellung beistehen. Auch hinsichtlich der Durchführung von Produktschulungen, die dazu beitragen, Ihre Investitionen in die Software bestmöglich zu nutzen, sind unsere Elite-Techniker die richtigen Ansprechpartner. Falls Sie keinen Ortstermin wünschen, sondern lieber zu uns kommen, stehen Ihnen an einem unserer Standorte Techniker, Produktmanager und/oder Mitarbeiter aus der Geschäftsleitung gerne in einem persönlichen Gespräch zur Verfügung.

„Ich lege hohen Wert auf einen persönlichen Ansprechpartner, bei dem ich sicher sein kann, dass er mich auch wirklich zurückruft. Bei Attachmate kann ich mich darauf verlassen! Dort kümmert man sich nicht nur um mein vordringliches Anliegen, sondern beantwortet auch gerne weitere Fragen. Der Techniker hat mich anschließend sogar zurückgerufen, um sich zu vergewissern, dass wirklich alles in Ordnung ist.“

- Michael Kanyid, Senior Research Scientist, Pacific Northwest National Laboratory

„24x7 Elite“-Wartungsplan

Wenn Sie einen Elite-Wartungsplan abgeschlossen haben, können Sie die Option „24x7“ zusätzlich erwerben, um Ihre kritischen Anwendungen „rund um die Uhr“ zu schützen. Der „24x7 Elite“-Wartungsplan bietet alle Leistungen des Basic- und Elite-Plans und darüber hinaus die Erreichbarkeit unserer technischen Unterstützung außerhalb der üblichen Geschäftszeiten für dringende Fälle - mit einem Reaktionsziel von einer Stunde.

Können Sie es sich leisten, darauf zu verzichten?

IT-Organisationen sind einem wachsenden Kostendruck ausgesetzt. Die Softwarewartung sollte allerdings nie zur Diskussion stehen. Warum? Weil sich die Technik ständig weiter entwickelt und Ihr Unternehmen vor neue Aufgaben stellt, die gemeistert werden wollen.

Attachmate hilft Ihnen, den technischen Wandel zu bewältigen, sei es durch Integration neuer Techniken,

Unterstützung neuer Betriebssysteme oder Einbindung neuer Funktionen - insbesondere zur Verbesserung der Sicherheit Ihrer Host-Systeme und zur Steigerung der Produktivität Ihrer Benutzer. Ohne Softwarewartung müssten Sie auf technische Unterstützung, Service-Packs oder Software-Upgrades verzichten. Mit Attachmate Maintenance können Sie Änderungen aktiv meistern und gleichzeitig die Betriebsbereitschaft Ihrer kritischen Systeme sicherstellen.

Dass es sich lohnt, in Wartungspläne zu investieren, zeigt beispielsweise die Zusage von Attachmate, unseren Kunden mit gültigen Wartungsverträgen zertifizierte Lösungen für Windows Vista®

ohne Zusatzkosten bereitzustellen. Attachmate hat übrigens weltweit die erste für Windows Vista zertifizierte Anwendung ausgeliefert. Die konsequente Unterstützung neuer und zukünftiger Technologien unterstreicht die Tatsache, dass Attachmate den innovativen Entwicklungen seit jeher ebenso verpflichtet ist wie dem Erfolg seiner Kunden.

Übrigens sprechen auch einige ganz praktische Argumente gegen eine Aufschiebung der Wartungsentscheidung. Unternehmen, die einen bereits ausgelaufenen Wartungsvertrag wiederaufleben lassen möchten (oder die den Vertrag erst nach Lizenzkauf abschließen), müssen mit mindestens den dreifachen Kosten eines üblichen Wartungsvertrags rechnen.

Entscheidend ist aber die Tatsache, dass Ihr Erfolg zu wesentlichen Teilen von einer flexiblen, aktuellen IT-Infrastruktur abhängt, hinter der eine exzellente technische Unterstützung steht. Mit dem Wartungsangebot von Attachmate sind Sie stets auf der sicheren Seite.

„Die Kompetenz und Hilfsbereitschaft der Techniker habe ich sehr zu schätzen gelernt. Ich bin mit den Reaktionen und den Reaktionszeiten sehr zufrieden.“

- Barbara Capps
Blue Cross Blue Shield
of South Carolina, USA

Attachmate Wartungspläne	Basic	Elite	24x7 Elite
Kostenlose Upgrades für Produktversionen, Service Packs und weitere exklusive Datei-Downloads	X	X	X
Verwaltung der Online-Serviceanfragen in Echtzeit	X	X	X
Online-Zugang zu Angaben über Berechtigungen, Anzahl der Lizenzen und Ablauftermine der Wartungspläne	X	X	X
Uneingeschränkter Internetzugang zu einer umfassenden Lösungsbibliothek	X	X	X
Senkung der Lizenzkosten durch Sicherung des Volumenpreis-Levels	X	X	X
Eintauschoptionen („Trade-In“) zu attraktiven Preisen	X	X	X
Rabatte auf mehrjährige Verträge	X	X	X
Kumulative Volumenrabatte	X	X	X
Sonderpreise für technische Schulungen durch Attachmate	X	X	X
Festgelegte Zahl an offiziellen Ansprechpartnern für unsere technische Unterstützung	4	8	8
Eigens zuständiger Techniker als erster Ansprechpartner in allen Fragen		X	X
Bevorzugte Behandlung von Anfragen		X	X
Hohe Transparenz bei Fragen zur Produkterweiterung-/verbesserung		X	X
Auf Anforderung jährliche Visite vor Ort		X	X
Reaktionszeit		1 Std.	1 Std.
Erweiterung der Unterstützung des Produktlebenszyklus		X	X
Zugang zur technischen Unterstützung „rund um die Uhr“ (24x7)			X

Bitte beachten Sie: Zahlungen für Wartung sind im Voraus zu zahlen und sind nicht erstattungsfähig. Die detaillierten AGBs hierzu finden Sie in unserem aktuellen Attachmate-Maintenance-Plan-Dokument. Alle Wartungslizenzen, die während der Vertragslaufzeit erworben werden, werden synchronisiert, so dass alle Lizenzen zum gleichen Zeitpunkt auslaufen. Die Wartung kann nur für die Gesamtheit der Lizenzen eines Produktes, die im VPA (Volume Purchase Account) aufgeführt sind, abgeschlossen werden. Eine Wartung für nur einen Teil der Lizenzen ist nicht möglich. Upgrade-Bestimmungen: Wird für ein Produkt ohne Wartung nachträglich ein Wartungsvertrag abgeschlossen, so müssen alle Lizenzen dieses Produktes vor dem Kauf der Wartung erst upgedatet werden. Wartung für zusätzliche Lizenzen: Wartungsgebühren sind immer zum Zeitpunkt eines neuen Auftrags für zusätzliche Lizenzen fällig oder alternativ zu einem festgelegten "True-Up" Datum, falls dies im Vertrag oder im Angebot von Attachmate so angegeben wurde. Wenn Sie einen Wartungsvertrag für einen Zeitraum abgeschlossen haben, der ein Jahr übersteigt, so sind für alle zusätzliche Lizenzen, die während der Vertragsdauer erworben werden, jeweils Wartungsgebühren für die restliche Vertragslaufzeit zu zahlen



Hauptsitz
1500 Dexter Avenue North
Seattle, Washington 98109
TEL +1 206 217 7500
FAX +1 206 217 7515

Europäische Zentrale
Niederlande
TEL +31 172 50 55 55
FAX +31 172 50 55 51

Österreich
TEL +43 1 595 4335 0
FAX +43 1 595 4335 11
www.attachmate.at
info-at@attachmate.com

Schweiz
TEL +41 43 399 2090
FAX +41 43 399 2099
www.attachmate.ch
InfoCH@attachmate.com

Deutschland
TEL +49 89 99 351 0
FAX +49 89 99 351 111
TEL +49 2102 4965 0
FAX +49 2102 4965 65
www.attachmate.de
info-de@attachmate.com