

# Auf dem neuesten Stand bleiben mit einem GMG Software Update Contract

Wie Sie mit einem Software Update Contract (SUC) die Vorteile der GMG Lösungen voll ausschöpfen können



## Neue Funktionen der hochwertigen GMG Software

Verpassen Sie nie ein **neues Feature!** Mit jedem Update wird Ihre Arbeit von einer höheren Funktionalität und Benutzerfreundlichkeit der Software profitieren. Die **Kompatibilität für den Datenaustausch** und das **ortsunabhängige Proofing** wird durch die Nutzung der aktuellsten Version ebenfalls garantiert: Beispielsweise werden Proofs, die mit einer neueren Software-Edition erstellt werden, nicht immer durch alte Versionen unterstützt. Ein weiterer Vorteil sind die kürzlich implementierten **Kalibrierungsverbesserungen**, die unseren Kunden die Druckerkalibrierung erleichtern.

## Aktuelle Industrienormen

Durch die Nutzung der letzten Version wird die **Unterstützung von Profilen nach gegebenen ISO-Standards** sowie **neue Hardware** wie Drucker und Messgeräte sichergestellt. GMG bringt sich aktiv in die ständige Weiterentwicklung von Industriestandards ein, um den technischen Fortschritt und den Profit der Kunden steigern zu können. Ein SUC garantiert die **ideale Farbkommunikation** über den gesamten Prozess hinweg, da GMG Software-Updates stets dem modernsten Forschungsstand entsprechen.

## Implementierung von brandneuen Druckern garantiert

Unsere neueste Software-Version unterstützt außerdem die **aktuellsten Firmware-Updates der Drucker**. Nicht nur Standards verändern sich mit der Zeit, auch Proof-Drucker unterliegen einem kontinuierlichen Wachstum. Bei GMG werden alle Entwicklungen automatisch getestet und an Industriestandards angepasst, damit die **Nutzung der neuesten technischen Geräte** für unsere Kunden gewiss ist.

## Näher an GMG bleiben

Ein SUC bildet **die perfekte Basis für alle Support-Anfragen**: Probleme können oftmals durch ein Update gelöst werden – daher können Sie möglichen Problemen mit einem SUC vorbeugen. Darüber hinaus ist ein SUC **der einfachste Weg**, um Software aktuell zu halten. Updates zu überspringen erfordert meist mehr Aufwand und Zeit als ein automatisches Update durchzuführen. GMG kümmert sich um alle Migrationseinstellungen – es ist keine manuelle Konfiguration erforderlich. Zusätzlich wird bei einem bestehenden SUC **keine Gebühr** für die Relizensierung eines neuen Dongles berechnet.

# GMG Support EMEA

## Überblick SUC, SLA und SQ

SUC Software Update Contract	SLA Service Level Agreement	SQ Service Quota
Software-Wartungsvertrag	Hotline-Vertrag	Kündbares Servicekonto

### Software Update Contract (SUC)

- Mit einem SUC bekommt der Kunde mindestens ein größeres Update seiner Produkte pro Jahr, zusammen mit weiteren Service-Updates und Patches.
- Ein SUC bezieht sich auf alle gekauften GMG Produkte.
- Gültigkeit: Ein Jahr.

### Service Level Agreement (SLA)

- Für Kunden, die neben der Unterstützung durch die lokalen Sales-Partner auch einen verbindlichen Hotline-Service benötigen.
- Ein SLA kann nur bei bestehendem SUC gebucht werden.
- Bei Verträgen, die mitten im Jahr abgeschlossen werden, berechnen sich die Kosten anteilig.

### Scope of Service Quota (SQ)

- Jährliche Vertragsperiode, ein SUC ist Voraussetzung.
- SQ ist speziell für Remote oder Onsite Service-Einsätze.

	1 Stunde	25 Stunden	50 Stunden	100 Stunden
Paketpreis	140 €	3.375 €	6.500 €	12.000 €
Preis pro Stunde	140 €	135 €	130 €	120 €

### Überblick

	SUC	SLA Standard	SLA Enterprise	SQ
Preis (Listenpreis/Dongle)	15%	5%	10%	Quote 25-100h
Software Update (Major)	Ja			
Reaktionszeit bei kritischen Anfragen		2h	1h	
Reaktionszeit bei wichtigen Anfragen		8h	4h	
Reaktionszeit bei normalen Anfragen		48h	8h	
Super User/Test Dongle			Ja	
Super User/Beta-Zugang			Ja	
Jährlicher Support-Bericht			Ja	