

---

## ThinPrints professioneller Support- und Consulting-Service

Information für Kunden



# Inhalt

<b>Einleitung</b> .....	<b>3</b>
Professionelle Umgebungen brauchen professionelle Unterstützung .....	3
Definitionen .....	3
<b>Überblick Support- und Consulting-Leistungen</b> .....	<b>4</b>
Lizenz inklusive Update- & Support-Service .....	6
Projekt-Support-Verträge für Kunden (empfohlen).....	7
<b>Consulting-Service</b> .....	<b>8</b>
<b>Geschäftszeiten</b> .....	<b>8</b>

# Einleitung

## Professionelle Umgebungen brauchen professionelle Unterstützung

Als weltweit führender Anbieter für Druckmanagement-Software bieten wir unseren Kunden leistungsfähige Lösungen für eine Vielzahl unterschiedlicher Umgebungen und Anwendungsszenarien. Der Einsatz leistungsfähiger Software ist ein wichtiger, jedoch nicht der einzige Faktor beim Aufbau von funktionalen, anwendungsorientierten und modernen Netzwerkinfrastrukturen. Professionelle Umgebungen brauchen professionellen Support. Auch in diesem Bereich bieten wir Ihnen einen praxisgerechten und maßgeschneiderten Service.

Das vorliegende White Paper gibt Ihnen einen Überblick über alle Bereiche dieses Service-Angebots.

- › kostenlose Supportangebote
- › Update- & Support-Service
- › Projekt-Support-Verträge
- › Consulting-Service

## Definitionen

Begriff	Definition
<b>Pre-Sales</b>	Dienstleistung, die dem Verkauf/Kauf vorausgeht
<b>Support</b>	Der Support ist ein lösungsorientierter Service, der die Beseitigung eines konkreten, mit ThinPrint-Software in Zusammenhang stehenden Problems zum Gegenstand hat. Er wird von ThinPrint gegenüber dem Kunden geleistet.
<b>Consulting</b>	Das Consulting ist eine planerische Beratungstätigkeit, die den Aufbau und die Optimierung der IT-Infrastruktur unter Berücksichtigung der ThinPrint-Softwarelösungen zum Gegenstand hat. Dazu gehört unter anderem das Update auf neuere ThinPrint-Versionen.

Begriff	Definition
<b>Support Portal</b>	Als Support-Kunde bekommen Sie zusätzlich Zugang zum <b>Support Portal</b> . Hier können Sie Ihr Support Ticket direkt einlösen, anstelle einer Anforderung per <b>E-Mail</b> . Neben der damit einhergehenden zeitlichen Ersparnis haben Sie die folgenden Vorteile: <ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Verfolgung Ihrer Anfrage und Möglichkeit der Statureinsicht</li><li>&gt; Übersicht über bisher gestellte Support-Anfragen</li></ul>

## Überblick Support- und Consulting-Leistungen

Support	Leistung/Preis/Bedingungen
Handbücher (Deutsch / Englisch, teilweise auch Französisch / Spanisch / Japanisch)	kostenloser Download
diverse White Paper, Webinare und Videos (Deutsch / Englisch) <a href="https://www.thinprint.com/de/ressourcen/white-paper/">https://www.thinprint.com/de/ressourcen/white-paper/</a>	kostenloser Download
ThinPrint Support Center (Deutsch / Englisch) <a href="https://www.thinprint.com/de/support/">https://www.thinprint.com/de/support/</a>	Kostenlos, jederzeit verfügbar: <ul style="list-style-type: none"><li>&gt; eine erste Anlaufstelle für technische Fragen</li><li>&gt; How-Tos, FAQs, Troubleshooting und vieles mehr</li></ul>

Support	Leistung/Preis/Bedingungen
<b>Consulting</b> <a href="https://www.thinprint.com/de/professional-services/">https://www.thinprint.com/de/professional-services/</a>	Beratung beim Einrichten und Optimieren der Druckinfrastruktur. Remote- und Vor-Ort-Beratungskosten sind auf Anfrage erhältlich.
<b>Update- &amp; Support-Services</b> 9–17 Uhr Reaktionszeit: 16 Geschäftsstunden	<ul style="list-style-type: none"><li>› bei Lizenzkauf rund 15% Aufschlag auf Listenpreis für eine Laufzeit von 12 Monaten</li><li>› Support per Rückruf, E-Mail oder Web-Formular (<a href="https://freshdesk.thinprint.com/de/support/home">https://freshdesk.thinprint.com/de/support/home</a>)</li><li>› kostenlose Software-Updates während der Vertragslaufzeit</li></ul>

Projekt-Support-Verträge (empfohlen)	Leistung/Preis/Bedingungen
<ul style="list-style-type: none"> <li>› <i>Standard</i> 9–17 Uhr Reaktionszeit: 8 Geschäftsstunden <b>(siehe Seite 7)</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› 2200 €/Jahr + 10 % der ThinPrint-Lizenzkosten pro Jahr</li> <li>› Anfragen per E-Mail oder Web-Formular (<a href="https://freshdesk.thinprint.com/de/support/home">https://freshdesk.thinprint.com/de/support/home</a>)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>› <i>Premium</i> 24 h an 7 Wochentagen, 0–24 h Reaktionszeit: Innerhalb von 8 Std.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› 5500 €/Jahr + 15 % der ThinPrint-Lizenzkosten pro Jahr</li> <li>› Anfragen per Premium Support Portal (<a href="https://freshdesk.thinprint.com/de/support/home">https://freshdesk.thinprint.com/de/support/home</a>) oder telefonisch</li> </ul>

Consulting	Leistung/Preis/Bedingungen
<p><b>Consulting-Service</b></p>	<p><b>Remote:</b> 1440 €/ Tag 180 €/ Std.</p> <p><b>Vor Ort:</b> auf Anfrage erhältlich</p>

**Was beinhaltet der Update- & Support-Service?**

- > technische Anfrage an [support@thinprint.com](mailto:support@thinprint.com)
- > technische Hilfe vom ThinPrint-Support-Team während der Geschäftszeiten von 9 bis 17 Uhr

Der Support ist ein lösungsorientierter Service, der die Beseitigung eines konkreten, mit ThinPrint-Software in Zusammenhang stehenden Problems zum Gegenstand hat.

Die Reaktionszeit beträgt maximal 16 Geschäftsstunden. Im Regelfall wird umgehend technische Hilfestellung per E-Mail oder Telefon geleistet. Das ThinPrint-Support-Team wählt den effektivsten Kommunikationsweg bei der Antwort für Ihre Supportanfrage.

**Projekt-Support-Verträge für Kunden (empfohlen)**

Reibungsloses Drucken gehört oft mit zu den unternehmenskritischen Geschäftsprozessen. Probleme müssen daher schnell und kompetent beseitigt werden. Für den Supportbedarf von Kunden bieten wir Verträge an, die auf die verschiedenen Erfordernisse eines Unternehmens zugeschnitten sind. Jeder Supportvertrag wird für die Dauer von einem Jahr abgeschlossen. Sie bekommen erstklassigen Herstellersupport – wenn nötig, rund um die Uhr.

Zusammen mit einer Lizenz für ein ThinPrint-Produkt oder beim Verlängern des Update-Services einer gültigen Lizenz können ThinPrint-Kunden einen Projekt-Support Vertrag erwerben – entweder den Update- & Support-Service (siehe oben) oder einen Projekt-Supportvertrag.

**1. Support-Vertrag Standard**

Der Support beinhaltet eine Reaktionszeit von acht Geschäftsstunden innerhalb der Geschäftszeiten.

Voraussetzung: Sie besitzen einen gültigen Update-Service für alle Ihre Lizenzen.

Für 2200 €/Jahr plus 10 % der ThinPrint-Lizenzkosten sichern Sie sich die zügige und kompetente Bearbeitung Ihrer Probleme durch ThinPrint-Experten. Darin enthalten ist die Möglichkeit, zwei Ansprechpartner für Support-Anfragen zu benennen; jede Benennung eines weiteren Ansprechpartners wird mit 300 € pro Jahr in Rechnung gestellt.

## **2 Support-Vertrag Premium**

24 Stunden, sieben Tage in der Woche können Sie auf unser Expertenwissen zurückgreifen. Innerhalb von acht Stunden arbeiten wir mit höchster Priorität an Ihrem Problem. So garantieren Sie höchstmögliche Ausfallsicherheit beim Zugriff auf Ihre wichtigen Dokumente.

Voraussetzung: Sie besitzen einen gültigen Update-Service für alle Ihre Lizenzen.

Für 5500 €/Jahr plus 15 % der ThinPrint-Lizenzkosten sichern Sie sich den 24-Stunden-Support durch ThinPrint-Experten. Darin enthalten ist die Möglichkeit, fünf Ansprechpartner für Support-Anfragen zu benennen; jede Benennung eines weiteren Ansprechpartners wird mit 500 € pro Jahr in Rechnung gestellt

---

## **Consulting-Service**

Sie können auf fachkundige Hilfe bei der Planung und Evaluierung Ihrer Umgebung zählen und erfahren, wie Sie ThinPrint und ThinPrint-Komponenten am effizientesten einsetzen und konfigurieren können. Die Kosten für einen Tag Consulting betragen 1.440€ für Remote Support. Information und Preise für die Beratung vor Ort sind auf Anfrage erhältlich.

Weitere Informationen zu unseren Consulting-Leistungen finden Sie hier:

<https://www.thinprint.com/de/professional-services/>

---

## **Geschäftszeiten**

9–17 Uhr an Werktagen zu Berliner Ortszeit – nicht an nationalen und regionalen Feiertagen sowie am 24. und 31. Dezember.

..... Hauptniederlassung .....

**ThinPrint GmbH**

Alt-Moabit 91 b  
10559 Berlin, Germany  
Tel.: +49 (0)30-39 49 31-0  
Fax: +49 (0)30-39 49 31-99  
E-Mail: [info@thinprint.com](mailto:info@thinprint.com)  
[www.thinprint.com](http://www.thinprint.com)

**ThinPrint Australia** .....

Australien.....

Level 10, 20 Martin Place  
Sydney NSW 2000  
Australia  
Tel.: +61 2 9639 6643  
E-mail: [info@thinprint.com](mailto:info@thinprint.com)

..... USA (Colorado).....

**ThinPrint Inc.**

1801 Wewatta St  
FL 11 – 11080  
Denver, CO 80202  
USA  
Denver, CO 80205, USA  
Tel.: +1-303-487-1302  
E-mail: [info@thinprint.com](mailto:info@thinprint.com)  
[www.thinprint.com](http://www.thinprint.com)

**Cortado Japan** .....

Japan.....

6F Shinmakicho Building  
1-8-17 Yaesu  
Chuo-ku Tokyo  
Post Code 103-0028  
Tel.: +81 3 5542 1551  
E-mail: [info@thinprint.com](mailto:info@thinprint.com)

**ThinPrint®**

Alle genannten Marken und Produktnamen sind Warenzeichen bzw. eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Hersteller und Unternehmen.

Folgen Sie ThinPrint auf:

