



ThinPrint Professional Support

Information für Kunden

ThinPrint GmbH
Alt-Moabit 73
10555 Berlin
Germany

ThinPrint, Inc.
616 Girod Street
New Orleans, LA 70130
USA

email info@thinprint.com
www www.thinprint.com
Stand 7. März 2003 (v22+0190)



Einleitung 3

 Professionelle Umgebungen brauchen professionelle Unterstützung 3

 Preisübersicht 4

Supportangebote 5

 Kostenlose Supportangebote 5

 Handbücher 5

 White Paper 5

 Supportforum 6

 Kostenpflichtiger Support 6

 Telefonischer Support • Hotline: 0190 829 130 6

 Projekt-Support-Verträge 7

 Überblick über Supportleistungen 9

Einleitung

Professionelle Umgebungen brauchen professionelle Unterstützung

Als weltweit führender Anbieter von Softwarelösungen zur optimierten Übertragung von Druckdaten und Contents in serverbasierten und mobilen Umgebungen bieten wir unseren Kunden leistungsfähige Lösungen für eine Vielzahl unterschiedlicher Netzwerkumgebungen 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 auch professionellen Support. Auch in diesem Bereich bieten wir unseren Partnern und Kunden einen praxisgerechten und maßgeschneiderten Service.

Die vorliegende Broschüre soll Ihnen ein Überblick über alle Bereiche dieses Service-Angebots geben. Sie erhalten hier umfassende Informationen zu

- Kostenlosen Supportangeboten
- Telefonischem Support (Hotline)
- Projekt-Support-Verträgen.

Preisübersicht

Leistung	Preis
Dokumentationen und Support-Forum (auf der ThinPrint-Website)	
Handbücher (deutsch/englisch)	kostenlos
diverse White Paper (deutsch/englisch)	kostenlos
Support-Forum	kostenlos
Support-Hotline	
0190829 130 (9–17 Uhr)	1,86 €/Minute
Projekt-Support-Verträge	
Basic (9–17 Uhr)	20 % der ThinPrint-Lizenzkosten pro Jahr
Standard (9–17 Uhr)	2000,- €/Jahr + 10 % der ThinPrint-Lizenzkosten pro Jahr
Premium (24 h)	5000,- €/Jahr + 15 % der ThinPrint-Lizenzkosten pro Jahr
Update Subscriptions	
Server-Engine-Terminal-Services-Lizenz	275,00 €/Jahr
Server-Engine-Lizenz	600,00 €/Jahr
Server Engine Terminal Services Reinstatement Fee ^a	35,00 €/Monat
Server Engine Reinstatement Fee ^a	80,00 €/Monat

a pro Monat ohne Subscription

Siehe auch den *Überblick über Supportleistungen* auf [Seite 9](#).

Supportangebote

Kostenlose Supportangebote

Wir bieten umfangreiche Möglichkeiten in elektronischer Form an, Ihnen bei Auswahl, Lizenzierung und Einsatz zu helfen sowie ThinPrint optimal einzusetzen. Diese Informationen werden von unserem Expertenteam ausgearbeitet und stehen allen Interessenten kostenlos auf unserer Webseite zur Verfügung.

- Zielgruppe: alle Interessenten
- Service-Zeit: 24/7
- Reaktionszeit: keine
- kostenlos

Handbücher

Das ThinPrint-Handbuch vermittelt Ihnen sowohl Grundlagen als auch Detail-Informationen. Es wendet sich an alle ThinPrint-Administratoren. So bekommen Sie hier einerseits einen Überblick über den Einsatz von ThinPrint in Serverbased-Computing-Umgebungen inklusive verschiedener Einsatzszenarien. Andererseits wird die Installation aller ThinPrint-Komponenten sowie deren Konfiguration ausführlich erläutert. Für jeden verfügbaren ThinPrint-Client gibt es ein gesondertes Handbuch, das Benutzern seine Funktionsweise und Konfigurationsmöglichkeiten erläutert.

- Zielgruppe: alle Interessenten
- Service-Zeit: 24/7
- Reaktionszeit: keine
- kostenlos

White Paper

Über das Handbuch hinaus bietet Ihnen ThinPrint ergänzende Informationen mit seinen White Papern. Diese sind für unterschiedliche Zielgruppen konzipiert: Eine White-Paper-Gruppe hat Überblickscharakter, eine weitere gibt detaillierte Informationen zu speziellen Themen und eine letzte Gruppe enthält Beispielkonfigurationen für Testinstallationen. Hier findet jeder – Entscheider oder Techniker – in die Tiefe gehende Informationen rund um ThinPrint.

Im Einzelnen sind zur Zeit folgende White Paper verfügbar:

Überblickscharakter

- Neu in ThinPrint 5.0
- Neu in ThinPrint 5.0 Service Release 2
- Best Practice Printing Guide
- ThinPrint Clients
- Kompressionsraten von ThinPrint 1.6

detaillierte Informationen

- ThinPrint-Adressierung
- ThinPrint-Ports
- Tipps zur ThinPrint-Konfiguration
- Automatische Eingabe und Aktivierung von ThinPrint-Lizenzen
- ThinPrint Tarantella Adaption
- OS/2-Hinweise

Beispielkonfigurationen

- ThinPrint Client Gateway
- TPAutoConnect
- ThinPrint Virtual Channel Gateway
- LPD-Drucken

- Zielgruppe:
alle Interessenten
- Service-Zeit: 24/7
- Reaktionszeit:
unbestimmt
- kostenlos

Supportforum

Das Supportforum auf unserer Webseite bietet Ihnen die Möglichkeit, Antworten auf technische Fragen zu finden oder selber eine Frage zu posten. Das Forum wird von vielen ThinPrint-Benutzern besucht und von unserem Supportteam betreut. Hier teilen ThinPrint Administratoren weltweit ihr Wissen. Sie können sich per Email benachrichtigen lassen, sobald zu Ihrer Frage eine Antwort eingegangen ist, oder alle Einträge nach Themengebieten sortieren lassen.

So bietet das Supportforum eine exzellente Plattform, bequem, schnell und kostenlos kompetente Antworten zu finden: www.thinprint.com/support.htm.

Kostenpflichtiger Support

Neben unseren bewährten kostenlosen Supportangeboten bieten wir erweiterte, kostenpflichtige Unterstützung an. Das ThinPrint-Support-Team steht Ihnen gerne zur Seite, wenn es darum geht, technische Fragen zu klären und eventuelle Probleme mit unserer Software zu lösen – sei es als einzelne Anfrage oder in Form des Abschlusses eines laufzeitabhängigen Vertrages. Unser Focus ist die Zufriedenheit der Kunden. Deshalb haben wir für unterschiedliche Supportbedürfnisse das jeweils passende Konzept. Folgende kostenpflichtige Supportmöglichkeiten stehen Ihnen zur Verfügung:

- Telefonischer Support (Hotline)
- Projekt-Support-Vertrag.

Telefonischer Support • Hotline: 0190 829 130

Ein ThinPrint-Produkt installieren und optimal konfigurieren ... bei Bedarf hilft Ihnen unsere kompetente Support-Hotline.

Es erfolgt keine Abrechnung, alle anfallenden Kosten werden bereits mit den Telefongebühren beglichen. Unter 0190 829 130 erhalten Sie während Ihrer Bürozeiten Support zu allen technischen Fragen zu sämtlichen ThinPrint-Produkten. Sie können diese Hotline ohne jede vertragliche Bindung oder Verpflichtung nutzen; alle Kosten sind in den Telefongebühren von 1,86 €/Minute enthalten. Rufen Sie uns einfach an; und halten Sie möglichst alle Informationen über Ihre Umgebung und Ihre ThinPrint-Installation zur Verfügung.

- Zielgruppe:
Kunden ohne Support-Vertrag
- Service-Zeit:
Mo.–Fr. 9–17 Uhr
(an allen Werktagen in Berlin; nicht am 24./31. 12.)
- Reaktionszeit: direkte Supportnummer
- 0190 829 130
- 1,86 €/min

Projekt-Support-Verträge

Reibungsloses Drucken gehört oft mit zu den unternehmenskritischen Geschäftsprozessen in einem Unternehmen. Probleme müssen daher schnell und kompetent beseitigt werden. Für den Supportbedarf von Endkunden bieten wir Verträge an, die auf die verschiedenen Erfordernisse eines Unternehmens zugeschnitten sind. Jeder Supportvertrag hat eine sich selbst verlängernde Laufzeit von einem Jahr. Sie bekommen erstklassigen Herstellersupport – wenn es nötig ist, rund um die Uhr.

Hinweis: Zur Bearbeitung Ihrer Support-Anfragen benötigen wir Ihre ThinPrint-Support-ID. Sollten Sie noch keine Support-ID erhalten haben, dann wenden Sie sich bitte an Ihren ThinPrint-Partner-Betreuer oder schicken eine Email an info@thinprint.com.

- Vertragsart: Basic, Laufzeit: 1 Jahr
- Zielgruppe: kleinere ThinPrint-Projekte
- Service-Zeit: Mo.–Fr. 9–17 Uhr (an allen Werktagen in Berlin; nicht am 24./31. 12.)
- Reaktionszeit: innerhalb von 16 Geschäftsstunden
- Anfrage per: www.thinprint.com
support@thinprint.com
+49-30-394931-97
- 20% der ThinPrint-Lizenzkosten pro Jahr (Listenpreis)

1. Support-Vertrag *Basic*

ThinPrints Basic-Support bietet sich für kleine Umgebungen an. Während der üblichen Geschäftszeiten von 9.00 bis 17.00 Uhr reagieren wir innerhalb von 16 Geschäftsstunden.

Voraussetzungen: Projektverträge können nur für dedizierte Endkundenprojekte abgeschlossen werden, und die Endkunden müssen eine gültige Update-Subscription besitzen.

Pro Jahr entstehen Kosten in Höhe von 20% der ThinPrint-Lizenzkosten. Darin enthalten ist die Möglichkeit, einen Ansprechpartner für Support-Anfragen zu benennen; jeder weitere Ansprechpartner wird mit 200 €/Jahr in Rechnung gestellt.

- Vertragsart: Standard, Laufzeit: 1 Jahr
- Zielgruppe: mittlere bis große ThinPrint-Projekte
- Service-Zeit: Mo.–Fr. 9–17 Uhr (an allen Werktagen in Berlin; nicht am 24./31. 12.)
- Reaktionszeit: innerhalb von 8 Geschäftsstunden
- Anfrage per:
www.thinprint.com
support@thinprint.com
+49-30-394931-97
- 2000 €/Jahr + 10 % der ThinPrint-Lizenzkosten pro Jahr (Listenpreis)

2. Support-Vertrag *Standard*

Der Standard-Support ist zugeschnitten auf mittlere und große Umgebungen. Er beinhaltet eine Reaktionszeit von acht Geschäftsstunden.

Voraussetzungen: Projektverträge können nur für dedizierte Endkundenprojekte abgeschlossen werden, und die Endkunden müssen eine gültige Update-Subscription besitzen.

Für 2000 €/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; jeder weitere Ansprechpartner wird mit 300 €/Jahr in Rechnung gestellt.

- Vertragsart: Premium, Laufzeit: 1 Jahr
- Zielgruppe: Großprojekte
- Service-Zeit: 24/7
- Reaktionszeit: innerhalb von 8 Stunden
- Anfrage per:
www.thinprint.com
support@thinprint.com
+49-30-394931-97
- 5000 €/Jahr + 15 % der ThinPrint-Lizenzkosten pro Jahr (Listenpreis)

3. Support-Vertrag *Premium*

24 Stunden, sieben Tage in der Woche können Sie auf unser Expertenwissen zurückgreifen. Ob Änderungen in Ihrer Umgebung Fragen zur besten Konfiguration von ThinPrint aufwerfen oder Fehlermeldungen schnelle Reaktion erfordern, unser Supportteam ist zur Stelle; und in weniger als acht Stunden arbeiten wir mit höchster Priorität an Ihrem Problem. Sie haben eine unbegrenzte Anzahl von Supportanfragen. So garantieren Sie höchstmögliche Ausfallsicherheit beim Ausdruck Ihrer wichtigen Dokumente.

Voraussetzungen: Projektverträge können nur für dedizierte Endkundenprojekte abgeschlossen werden, und die Endkunden müssen eine gültige Update-Subscription besitzen.

Für 5000 €/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; jeder weitere Ansprechpartner wird mit 500 €/Jahr in Rechnung gestellt.

Überblick über Supportleistungen

Leistung	Bedingungen
Dokumentationen (auf der ThinPrint-Website)	<ul style="list-style-type: none">• unmittelbar
Support-Forum (auf der ThinPrint-Website)	<ul style="list-style-type: none">• alte Forum-Einträge lesen: unmittelbar• neue Forum-Anfragen: Reaktion von ThinPrint-Nutzern und/oder ThinPrint-Support
Support-Hotline 0190829130 (9–17 Uhr)	<ul style="list-style-type: none">• unmittelbar (innerhalb der Geschäftszeit)• Support nur per Telefon-Anfrage• keine Rückrufe• kein Email-Support
Projekt-Support-Verträge	<ul style="list-style-type: none">• Reaktionszeit• Telefon- und Email-Support sind gleichberechtigt• Rückruf nach Bedarf• komplexe Anfragen möglich

Siehe auch die *Preisübersicht* auf [Seite 4](#).