



Kostenloser Basis-Support

Wir bieten den Anwendern unserer Produkte umfassende und zeitlich unbegrenzte technische Unterstützung. Egal wann Sie *DIABASS[®]* gekauft haben: wir helfen Ihnen im Rahmen unseres Basis-Supports kostenfrei per E-Mail weiter.

Achtung: Der Kaufpreis der Software umfasst keine telefonischen Dienstleistungen. Wie selbst große Softwarehersteller können daher auch wir keine kostenfreie Telefonhotline anbieten.



Telefonische Unterstützung

Wenn Sie darüber hinaus dennoch telefonische Unterstützung oder Fernwartung wünschen, dann können Sie für diese Dienstleistungen ein kostenpflichtiges Support-Ticket erwerben. Für Ärzte und Kliniken bieten wir Support-Pakete mit unterschiedlichem Leistungsumfang an.



Updates und neue Versionen

DIABASS[®] wird laufend weiterentwickelt, jedes Quartal erscheint mindestens eine neue Version mit Verbesserungen und Erweiterungen (z.B. Datenübertragung aus zwischenzeitlich neu erschienenen Messgeräten).

Damit Sie immer auf dem aktuellsten Stand sind und auch künftige, von Ihrer *DIABASS[®]* Version noch nicht unterstützte Messgeräte nutzen können, bieten wir Ihnen unsere Service-Level-Agreements (SLA) an. Sie entscheiden in welchem Umfang Sie diese nutzen möchten: Vom Download der aktuellsten Programmversion bis zum umfangreichen Service-Paket mit telefonischem Support.

Leistungen	Basis	Support-Ticket	Level I	Level II	Level III
Technische Unterstützung per E-Mail (Standardreaktionszeit: 3-4 Werktage)	✓		✓	✓	✓
Kostenloser Download neuer Programmversionen			✓	✓	✓
Quartalsweise Lieferung einer CD mit dem neuesten Programmstand				✓	✓
Telefonische Unterstützung und Fernwartung		✓			✓
Bevorzugte Bearbeitung von Support-Anfragen		✓			✓