



# COPA-DATA Service Level Agreement

	LEGACY*	NO SLA	SLA	LONG-TERM SLA
<b>RESSOURCEN &amp; DOWNLOADS</b>				
Zugang zum Self Service Portal	X	X	X	X
Handbücher, White Papers, Fact Sheets	X	X	X	X
zenon Academy Online-Trainingskurse	X	X	X	X
<b>MAINTENANCE</b>				
Erweiterte Wartung			5 JAHRE	10 JAHRE
Kostenlose zenon Versions-Upgrades für alle erfassten Lizenzen			X	X
<b>SUPPORT SERVICES</b>				
Anfragen per Self Service Portal		X	X	X
Anfragen per Telefon			X	X
Bevorzugte Bearbeitung der Anfragen			X	X
Garantierte qualifizierte Antwort innerhalb von zwei Werktagen			X	X
Unterstützung per Remote-Support und Web-Meeting			X	X
Benachrichtigung über Verfügbarkeit und Inhalt neuer zenon Builds			X	X
Kostenlose Lizenzreaktivierung			X	X
<b>DISCOUNTS</b>				
Präsenztrainings			X	X

\*Unterstützung von zenon Versionen, die älter als 5 Jahre sind, ohne aktives Long-Term Service Level Agreement