

# Das Service- & Support-Angebot der StepOver GmbH

## StepOver 1<sup>st</sup> Class Service & Support

**Unsere Produkte bestechen durch höchste Qualität und geringste Ausfallraten – eben "Made in Germany"**

...und gerade weil wir so von unseren Produkten überzeugt sind, bietet Ihnen die StepOver GmbH "echten" Support, anstatt nett gemeinte Telefonseelsorge. Unsere Supportangebote sind so ausgelegt, dass Sie den Anforderungen von Großkunden und Konzernen jederzeit gerecht werden. So bieten wir Ihnen, neben der größten Bandbreite von Support-Tools aller Hersteller von Produkten zur handgeschriebenen e-Signatur, stets die direkte Unterstützung durch Informatiker und Entwickler aus unserem Hause.

Folgenden Service und Support erhalten Sie als StepOver Kunde:



### **F.A.Q. - Antworten auf die am häufigsten gestellten Fragen**

In unserem kostenlosen F.A.Q.-Forum finden Sie die meist gestellten Fragen und Antworten zu: unseren Anwendungssoftware-Produkten, unseren Programmierschnittstellen-APIs, unseren Hardware-Produkten sowie Fragen und Antworten zu Integrationsmöglichkeiten uvm.



### **Support-Assistent**

Der kostenlose StepOver Support-Assistent versucht Hard- und Software-Probleme durch Frage/Antwort-Dialoge zu lokalisieren und zu beheben. Damit eignet er sich nicht nur zur bloßen Selbsthilfe, sondern auch als perfektes 1st Level Support-Instrument, z.B. für bei Ihnen bereits existierende 1st Level Support-Dienstleister.



### **Netviewer - Fernwartungs-Tool**

Der Netviewer ist ein Fernwartungsprogramm, welches unseren Support-Mitarbeitern erlaubt, auf Ihren Rechner zu sehen und Sie so effektiv bei der Problemlösung zu unterstützen, als ob er neben Ihnen stünde. Es besteht aus einer einzigen Datei und muss nicht installiert werden. Selbstverständlich ist der Zugriff auf Ihren Computer nur durch Ihre Freigabe möglich. Der Netviewer benötigt keine speziellen Port-Freigaben und kann so in fast jedem Unternehmensnetzwerk eingesetzt werden (Internet-Zugang vorausgesetzt).

## **Kontakt:**

StepOver GmbH  
Otto-Hirsch-Brücken 17  
D-70329 Stuttgart  
Tel.: 0700/StepOver  
www.stepover.de

# Das Service- & Support-Angebot der StepOver GmbH



## Dokumentationen zu Softwareprodukten und Programmierschnittstellen (APIs)

Hier finden Sie die stets aktuelle Online-Dokumentation zu unseren Produkten und APIs. Die Dokumentationen können sowohl online gelesen als auch in Form eines elektronischen Dokumentes heruntergeladen werden. Neben den offiziellen Anleitungen und Beschreibungen finden Sie hier auch Dokumentationen zu beispielhaften Integrationen unserer Produkte.



## StepOver Informations-Netzwerk

Das StepOver Informations-Netzwerk bietet Ihnen eine leistungsfähige Kommunikationsplattform mit direktem Kontakt zu unseren Entwicklern und personalisierte Informationen über die Produkte und Bereiche, welche Sie interessieren. Zudem erhalten Sie Zugang zu vielen Detailinformationen und erweiterten Dokumentationen. Die Mitgliedschaft ist für Kunden und Partner der StepOver kostenlos.



## Download-Bereich

Im Downloadbereich finden Sie Treiber-Software und Firmware-Updates. **Als Mitglied des kostenlosen StepOver Informations-Netzwerkes** erhalten Sie zudem Zugriff auf Beispiel-Source-Codes und Referenz-Implementierungen (für Programmierer und Entwickler) und einen uneingeschränkten Zugang zu allen StepOver Software-Produkten, so dass Sie diese beliebig testen und evaluieren können.



## Versions-Historie

**Als Mitglied des kostenlosen StepOver Informations-Netzwerkes** erhalten Sie direkten Zugriff auf die Version-Historien-Datenbank. So sehen Sie auf einen Blick, welche Änderungen, neue Funktionen, Verbesserungen und Erweiterungen die von Ihnen eingesetzten StepOver Softwareprodukte erfahren haben. Dies gibt Ihnen die Möglichkeit, eine Migration auf eine neue Version besser planen und Änderungen nachvollziehen zu können.



## StepOver QS-Datenbank

**Als Mitglied des kostenlosen StepOver Informations-Netzwerkes** erhalten Sie direkten Zugriff auf die StepOver QS-Datenbank. Die StepOver QS-Datenbank ermöglicht es Ihnen, anhand der Seriennummer Ihres StepOver Signaturpads die Garantielaufzeit des Produktes nachzuvollziehen und die Prüfprotokolle der jeweiligen Signaturpads einzusehen (jedes StepOver Signaturpad wird vor der Auslieferung einem Einzel-Qualitätstest unterzogen).



## Manuelle Software-Aktivierung

Die kostenpflichtigen StepOver Softwareprodukte benötigen nach Eingabe der Lizenznummer eine Online-Aktivierung. Sollte der Computer, auf welchem die Software installiert wurde, nicht über eine direkte Internetanbindung verfügen, können Sie die Aktivierung Ihres StepOver Softwareproduktes mit Hilfe der manuellen Software-Aktivierung auch von einem anderen PC mit Internet-Zugang aus ausführen (**nicht benötigt bei Konzern-/Institutslicenzen**).

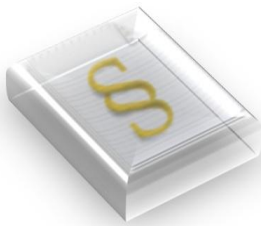
## Kontakt:

StepOver GmbH  
Otto-Hirsch-Brücken 17  
D-70329 Stuttgart  
Tel.: 0700/StepOver  
www.stepover.de

# Das Service- & Support-Angebot der StepOver GmbH

Neben der großen Vielfalt an professionellen und kostenlosen Service- und Informationswerkzeugen bietet die StepOver GmbH natürlich auf Wunsch auch weitere Maßgeschneiderte Serviceprodukte an:

## Software-Pflege-Vertrag



Mit dem StepOver Softwarepflegevertrag erhalten Sie immer die aktuelle Version der von Ihnen eingesetzten Softwareprodukte. Der Softwarepflegevertrag beinhaltet alle Software-Updates und Software-Upgrades (z.B. von Version 3.x auf Version 4.x). So entstehen Ihnen keine weiteren Kosten durch Upgrade- und Update-Preise und Sie bleiben auch über den Gewährleistungszeitraum hinaus stets auf dem aktuellen Stand. Hinweis: Die StepOver betreut standardmäßig ausgelaufene Software-Versionen bis zu einem Jahr nach Erscheinen des Folgereleases bzw. bis zum Ende des Gewährleistungszeitraums.

## Software-Wartungs-Vertrag



Auch der beste Support und die höchste Produktqualität können nie ganz verhindern, dass eine Software unter allen möglichen Kombinationen und Integrationen mit Fremdprodukten nicht immer das Verhalten an den Tag legt, welches sich der Betreiber wünscht. Gerade bei Konzernintegrationen und Problemen im Zusammenspiel mit Fremdanwendungen kann nicht jedes Problem ohne Vor-Ort-Termin gelöst werden. Der Softwarewartungsvertrag beinhaltet daher über die gesamte Laufzeit kostenlose Fehlerbehebung, Bugfixes und, wenn nötig, auch Vor-Ort-Unterstützung sowie definierte Reaktions- und Fehlerbehebungszeiträume.

## Hardware-Garantieverlängerung



Die StepOver Signaturpads zählen mit ihrer extrem niedrigen Ausfallrate und hohen Haltbarkeit zu den zuverlässigsten IT-Produkten überhaupt. Standardmäßig werden unsere Hardwareprodukte mit einer zweijährigen Garantie ausgeliefert. Wenn Ihr Projekt von vornherein einen längeren Einsatz der Signaturpads vorsieht, kann es daher dennoch sinnvoll sein, eine entsprechende Garantieverlängerung (bis maximal 5 Jahre) abzuschließen um langfristige Planbarkeit zu erreichen und mit ggf. anfallenden Reparaturen verbundene Folgekosten, z.B. durch entsprechende administrative und bürokratische Aufwände, zu vermeiden.

## Rechtlicher Hinweise:

Die hier beschriebenen Leistungen skizzieren lediglich den Geist der einzelnen Verträge. Die tatsächlichen Leistungen können je nach Ausgestaltung der entsprechenden Verträge mit dem Kunden abweichen. Es gelten daher lediglich die im jeweiligen Vertrag geschlossenen Vereinbarungen.

**Alle genannten Verträge können nur direkt beim Kauf eines Produktes abgeschlossen werden.**

### Kontakt:

StepOver GmbH  
Otto-Hirsch-Brücken 17  
D-70329 Stuttgart  
Tel.: 0700/StepOver  
www.stepover.de

# Das Service- & Support- Angebot der StepOver GmbH

StepOver  
the next step in business

## Information und Kontakt

Wenn Sie Interesse an unseren Produkten oder Serviceangeboten haben, weitere Informationen wünschen oder eine Live-Präsentation unserer Software sehen möchten - wir sind für Sie da! Sie erreichen uns:

### Telefonisch:

Telefon: **0700-StepOver** (0,12 €/Min. aus dem Festnetz der DTAG)  
oder  
Telefon: **+49 (0) 711 12026930**

### Per Fax und E-Mail:

Fax.: **+49 (0) 711 12026931**  
E-Mail: [info@stepover.de](mailto:info@stepover.de)

### Im Internet:

[www.StepOver.de](http://www.StepOver.de)

## Technische Unterstützung - Service & Support

Sie haben Probleme oder technische Fragen zu den bei Ihnen im Einsatz befindlichen Produkten der StepOver? Dann besuchen Sie unsere Service-Website oder kontaktieren Sie uns wie folgt:

Telefon: **01805 - 004225** (0,14 €/Min. aus dem Festnetz der DTAG)  
E-Mail: [support@stepover.de](mailto:support@stepover.de)

## Rechtliches

Alle hier genannten Produktnamen sind geschützte Markenzeichen der jeweiligen Inhaber. Text und Bildmaterial sind urheberrechtlich geschützt. Vervielfältigung, Weitergabe und ähnliches bedürfen der schriftlichen Zustimmung der StepOver GmbH.

© StepOver GmbH – 2008.

Änderungen und Irrtümer vorbehalten.  
Stand 2008.10.22

### Kontakt:

StepOver GmbH  
Otto-Hirsch-Brücken 17  
D-70329 Stuttgart  
Tel.: 0700/StepOver  
[www.stepover.de](http://www.stepover.de)