

Übersicht Softwarepflege und Support

Stand: 1. April 2011

© Copyright MATESO GmbH

MATESO GmbH
Daimlerstraße 7
86368 Gersthofen
www.mateso.de

Inhaltsverzeichnis

1. Vorwort	3
2. Bronze	3
3. Silver	4
4. Gold.....	4
5. Direktvergleich der Softwarepflege-Levels.....	5
6. Allgemeine Informationen	6

1. Vorwort

Die MATESO GmbH erforscht und entwickelt laufend neue Sicherheits-Techniken und umfangreiche Produkterweiterungen. Damit wir Ihnen diese immer relativ schnell zur Verfügung stellen können und nicht laufend neue Hauptversionen herausbringen müssen, haben wir uns für den sehr fairen Weg der Softwarepflegepakete entschieden. Somit erhalten Sie umfangreiche Erweiterungen wesentlich früher und müssen nicht auf eine neue und kostenpflichtige Hauptversion warten.

2. Bronze

Im ersten Jahr ist die Softwarepflege Bronze für Neukunden kostenlos, danach werden 15% vom jeweils aktuellen VK-Listenpreis für eine Verlängerung berechnet. Diese sind für alle Änderungen und Neuerungen der aktuellen Hauptversion.

Beinhaltet:

- 12 Monate Produkt-Updates ab dem Kaufdatum innerhalb der gekauften Hauptversion, z. B.: von Version 6.0 auf Version 6.1.
- Kostenloser E-Mail Support innerhalb von max. 72 Std. werktags von Mo. - Fr. an support@passwordsafe.de

Kostenpflichtig:

- Produkt-Upgrade, z.B.: von Version 6 auf Version 7
- Telefon Support via Hotline (nur innerhalb Deutschland)
Tel.: 09005 22 55 6234 (1,86 EUR / Min)
- Support via Fernwartung
Nur auf Anfrage für Firmen (120,- EUR / Std.)

Die Laufzeit für die Verlängerung wird immer fortlaufend berechnet. Eine Unterbrechung der Softwarepflege-Laufzeit ist nicht möglich, d.h. bei Verlängerung nach dem Ablaufdatum der Softwarepflege wird dieser Zeitraum rückwirkend berechnet.

Der Mindestbetrag beträgt 10,00 EUR. Bei der Softwarepflege handelt es sich um kein Abo, eine Kündigung ist daher nicht erforderlich.

Rechenbeispiel:

VK-Preis	100,- EUR
Softwarepflege	0,- EUR

Rechnungsbetrag	100,- EUR

Verlängerung: 15% von 100,- EUR = 15,- EUR

3. Silver

Die Softwarepflege Silver ist ab dem Kaufdatum kostenpflichtig und wird mit 25% vom jeweils aktuellen VK-Listenpreis berechnet. Sie setzt sich zusammen aus 15% für alle Änderungen und Neuerungen der aktuellen Hauptversion und 10% für ein Upgrade auf die nächste höhere Hauptversion.

Beinhaltet:

- 12 Monate Produkt-Updates ab dem Kaufdatum innerhalb der gekauften Hauptversion, z. B.: von Version 6.0 auf Version 6.1.
- 12 Monate Produkt-Upgrades, z.B.: von Version 6 auf Version 7
- Kostenloser E-Mail Support innerhalb von max. 48 Std. werktags von Mo. - Fr. an support@passwordsafe.de

Kostenpflichtig:

- Telefon Support via Hotline (nur innerhalb Deutschland)
Tel.: 09005 22 55 6234 (1,86 EUR / Min)
- Support via Fernwartung
Nur auf Anfrage für Firmen (120,- EUR / Std.)

Die Laufzeit für die Verlängerung wird immer fortlaufend berechnet. Eine Unterbrechung der Softwarepflege-Laufzeit ist nicht möglich, d.h. bei Verlängerung nach dem Ablaufdatum der Softwarepflege wird dieser Zeitraum rückwirkend berechnet.

Der Mindestbetrag beträgt 20,00 EUR. Bei der Softwarepflege handelt es sich um kein Abo, eine Kündigung ist daher nicht erforderlich.

Rechenbeispiel:

VK-Preis	100,- EUR
Softwarepflege	25,- EUR

Rechnungsbetrag 125,- EUR

Verlängerung: 25% von 100,- EUR = 25,- EUR

4. Gold

Die Softwarepflege Gold ist ab dem Kaufdatum kostenpflichtig und wird mit 35% vom jeweils aktuellen VK-Listenpreis berechnet. Sie setzt sich zusammen aus 15% für alle Änderungen und Neuerungen der aktuellen Hauptversion und 10% für ein Upgrade auf die nächste höhere Hauptversion. Sowie mit 10% für den Telefonsupport oder die Fernwartung.

Beinhaltet:

- 12 Monate Produkt-Updates ab dem Kaufdatum innerhalb der gekauften Hauptversion, z. B.: von Version 6.0 auf Version 6.1.
- 12 Monate Produkt-Upgrades, z.B.: von Version 6 auf Version 7
- Kostenloser E-Mail Support innerhalb von max. 24 Std. werktags von Mo. - Fr.
- an support@passwordsafe.de

- Telefon Support zum Ortstarif
Tel.: +49 821 747 787 0 / Zentrale
- Support via Fernwartung

Die Laufzeit für die Verlängerung wird immer fortlaufend berechnet. Eine Unterbrechung der Softwarepflege-Laufzeit ist nicht möglich, d.h. bei Verlängerung nach dem Ablaufdatum der Softwarepflege wird dieser Zeitraum rückwirkend berechnet.

Der Mindestbetrag beträgt 30,00 EUR. Bei der Softwarepflege handelt es sich um kein Abo, eine Kündigung ist daher nicht erforderlich.

Rechenbeispiel:

VK-Preis 100,- EUR
Softwarepflege 35,- EUR

Rechnungsbetrag 135,- EUR

Verlängerung: 35% von 100,- EUR = 35,- EUR

5. Direktvergleich der Softwarepflege-Levels

Beschreibung	Bronce	Silver	Gold
Produkt-Updates ¹	Ü	Ü	Ü
Produkt-Upgrades ²	kostenpflichtig ³	Ü	Ü
E-Mail Support ^{4/5}	innerhalb 72 Std.	innerhalb 48 Std.	innerhalb 24 Std.
Telefon-Support ⁵	kostenpflichtig ⁶	kostenpflichtig ⁶	Ü
Support-Fernwartung	kostenpflichtig ⁷	kostenpflichtig ⁷	Ü
Laufzeit ⁸	12 Monate	12 Monate	12 Monate
Folgekosten / jährlich ⁹	15% vom VK-Preis	25% vom VK-Preis	35% vom VK-Preis

Legende:

¹ Produkt Updates (z.B. von 6.1.1 auf 6.1.2)

² Produkt Upgrades (z.B. von 6.x.x auf 7.x.x)

³ Es kann durch eine Upgradegebühr auf die nächste Version gewechselt werden.

⁴ Die E-Mail-Support-Zeiten sind als Maximalzeiten zu verstehen und gelten von Mo. – Fr.

⁵ Bürozeiten: Montag bis Donnerstag, 09:00 bis 17:00 Uhr, Freitag 09:00 bis 15:00 Uhr

⁶ Über die Tel.: 09005 22 55 6234 (1,86 EUR / Min) nur aus Deutschland

⁷ Nur auf Anfrage für Firmen (120,- EUR / Std.)

⁸ Die Mindestlaufzeit beträgt 12 Monate. Die Laufzeit gilt nur für die Softwarepflege.

Die Software selbst läuft nicht ab, es können jedoch nach Ablauf der Softwarepflege keine weiteren Updates mehr genutzt werden.

⁹ Mindestbeträge für jährliche Laufzeitverlängerung:

Bronce 10 EUR, Silver 20 EUR, Gold 30 EUR

6. Allgemeine Informationen

Gibt es Password Safe ohne Softwarepflege?

Nein, denn Bronze ist bereits in allen Editionen für die ersten 12 Monate inbegriffen.

Nachbestellung von Lizenzen:

Bitte beachten Sie, dass bei einer Nachbestellung von Lizenzen, immer der aktuelle Supportlevel verwendet wird. Bei abgelaufener Softwarepflege, muss diese erst verlängert werden, um Lizenzen zu erweitern. Die Laufzeit der Originallizenz wird durch eine Nachbestellung von Lizenzen nicht verlängert. Es gilt weiterhin die Laufzeit der Originallizenz.

Ist es möglich unterschiedliche Softwarepflege-Levels zu verwenden?

Support-Level können nicht gemischt werden. Es muss für alle Produkte das gleiche Supportlevel, z.B. Silver gewählt werden.

Kann ich den Softwarepflege-Level wechseln?

Der Wechsel in ein anderes Support-Level ist nur bei einem Upgrade zur nächsten Hauptversion möglich. Bitte buchen Sie gleich den Support, den Sie die nächsten Jahre nutzen möchten.

Kann ich Password Safe auch nach Ablauf der Softwarepflege nutzen?

Ja, denn die Software läuft nicht ab. Sie können nur keine neuen Updates mehr installieren, wenn Ihre Softwarepflege abgelaufen ist und Sie diese danach nicht verlängern möchten. Sie können aber nach wie vor die Software weiter und ohne zusätzliche Kosten nutzen.

Muss ich die Softwarepflege kündigen?

Die Softwarepflege ist kein Abo und muss daher nicht gekündigt werden. Jeder Kunde entscheidet selbst, ob er die Softwarepflege verlängert.

Wie kann ich die Softwarepflege verlängern?

Sie können die Softwarepflege direkt aus der Software heraus verlängern.

Firmen haben die Möglichkeit die Softwarepflege ab einem Bestellwert von 150,- EUR auf Rechnung zu verlängern. Senden Sie uns hierzu Ihre Anfrage an sales@passwordsafe.de.

Weitere Informationen finden Sie unter folgendem Link:

<http://help.passwordsafe.de/updates.htm>

Wann und wie können Sie uns erreichen?

Telefonisch innerhalb der Bürozeiten:

Von Montag - Donnerstag, 09:00 bis 17:00 Uhr und Freitag, 09:00 bis 15:00 Uhr.

Telefon: +49 821 747787-0

Vertriebsanfragen an: sales@passwordsafe.de.

Supportanfragen an: support@passwordsafe.de

Was ist der VK-Preis?

Zum Bestell- oder Verlängerungs-Zeitpunkt aktueller Gesamtpreis (Listenpreis) aller Produkte (dazu zählen Lizenzen, Module, Plugins, usw.)

Dienstleistung wie Schulungen oder Workshops, zählen nicht dazu und fließen nicht in den Gesamtpreis für die Berechnung ein.

Bei Upgrades zählt nicht der Gesamtpreis für die Upgradeprodukte als VK, sondern der normale Listenpreis der upgradeten Produkte.

Änderungen vorbehalten.