

Leistungen

Kunden mit Wartungspaket haben während der Laufzeit des Wartungspaketes Anspruch auf folgende Leistungen:

- **Kostenlose Lieferung** (per Download) **von Zwischenupgrades** (Bugfixing und evtl. neue Funktionen) innerhalb der aktuellen Programmversionen.
- **Kostenlose Lieferung** (per Download) **von Upgrades auf neue Programmversionen.**
Sollten für die neuen Programmversionen andere oder neue Versionen von Softwareprodukten von Drittanbietern (z.B. Visio, MS SQL Server, MS Access, etc) notwendig sein, dann sind diese Produkte nicht Bestandteil der kostenlosen Lieferung.
- **Technischer Support** (ein Fehler ist aufgetreten, eine Funktion arbeitet nicht wie erwartet, das Programm lässt sich nicht installieren, das Programm startet nicht) per Telefon oder eMail zu den Supportzeiten der ViCon.
- **Fachlicher Support** (Lösungswege für bestimmte Anforderungen, Best-Practice-Empfehlungen) per Telefon oder eMail zu den Supportzeiten der ViCon.
Max. Bearbeitungsaufwand pro Anfrage: 15 Minuten. Ersetzt keine Schulung oder Beratung!
- **2nd-Level-Support** durch unsere Entwicklungsabteilung per Telefon oder eMail zu den Supportzeiten der ViCon.

Hinweise

Das Produkt „Wartungspaket“ kann jederzeit (mit oder nach dem Lizenzkauf) erworben werden.

Das Wartungspaket wird immer für alle ViFlow-Lizenzen (ViFlow, ViFlow-Reporter, WebModelViewer PRO, QuickSearch), die auf den Kunden (auf die Kundennummer) registriert sind, kalkuliert.

Das Wartungspaket kann nicht für einen Teil der Lizenzen erworben werden.

Die Basis für die Berechnung des Preises ist der aktuelle Listenpreis der registrierten Lizenzen.

Die Leistungen des Wartungspaketes gelten für 2 Jahre ab Kaufdatum – aufgerundet auf das Ende des Kaufmonats.

Sollten während dieser 2 Jahre weitere Lizenzen oder Updates auf höhere Editionen erworben werden, dann wird für diese Lizenzen bzw. Updates der entsprechende Preis des Wartungspaketes für die Restlaufzeit des ursprünglichen Wartungspaketes (abgerundet auf volle Monate) zusammen mit der Lizenzrechnung fakturiert.

(Upgrades auf neue Programmversionen erhalten Kunden mit Wartungspaket natürlich kostenlos!)

Das Produkt „Wartungspaket“ ist kein Vertrag und die Leistungen enden automatisch an dem in der Rechnung definierten Datum.

Um die o.g. Leistungen in Anspruch zu nehmen, genügt es wenn Sie uns bei Anfragen Ihre Kundennummer nennen.