



Übersicht

Wartung und Support im Software-ABO

GÜLTIG AB 01.02.2026





Übersicht Wartung und Support

Push your performance ist das Motto unserer Software-Wartung und unseres Software-Supports. So arbeiten Sie immer mit den aktuellen Versionen unserer Produkte und sichern sich schnelle Reaktionszeiten. Über neue Erweiterungen informieren wir Sie umgehend.

Ihre Möglichkeiten

Softwarewartung im Software-ABO:

Eine Softwarewartung ist die Basis für die Bereitstellung aktueller Funktionen, Bugfixes und der Einbindung aktueller Komponenten von Drittanbietern. Im Servicepreis für das Software-ABOs ist der Servicepreis für die Softwarewartung bereits enthalten. Dieser beträgt 40% des Servicepreises für das Software-ABO.

Support im Software-ABO:

Neben der Bereitstellung des Telefonsupports erhalten Sie einen Zugriff auf unser Ticketsystem. Des Weiteren halten wir Testsysteme in unserem Haus vor. 4 Stunden Reaktionszeit an Werktagen zwischen 8:00 – 17:00 Uhr sorgen für eine schnelle Bearbeitung Ihrer Anfragen. Professionelle Betreuung versprechen wir Ihnen auch ohne Support-Vertrag. Unsere erbrachten Leistungen berechnen wir nach der aktuellen Dienstleistungspreisliste. Beginn des kostenpflichtigen Supports ist der 1. Tag des Folgemonates nach der ersten Anwenderschulung, wenn nicht anders vereinbart. Die Abrechnung erfolgt im 15 min.-Takt gemäß unserer jeweils gültigen Dienstleistungspreisliste.

Optionaler Dienstleistungsrahmenvertrag zum Software-ABO:

Rundum gut versorgt sind Sie mit diesem Komplett-Paket. Die Support-Vereinbarung in diesem Vertrag garantiert schnelle Hilfe für Ihre Anwender bei der Umsetzung Ihres Medienoutputs! Eine Erweiterung auf einen 24/7 Support ist optional möglich. Mit der Dienstleistungsrahmen-Vereinbarung, die Sie optional wählen können, sichern Sie sich mindestens 15% Rabatt auf alle Tagessätze der zusätzlichen Dienstleistungen.

Auf einen Blick

- Kosten: 40% des Servicepreises für das Software-ABO
- Wir verpflichten uns, Ihnen mindestens ein Update pro Jahr zu liefern.
- Sie haben einen Anspruch auf alle Updates eines Kalenderjahres.
- 15% Ersparnis bei den Kosten der Dienstleistungen für die Umstellung
- Vertragsbeginn ist der 1. des Folgemonates nach Installation der Module, wenn nicht anders vereinbart.
- Die Mindestlaufzeit des Software-ABOs beträgt 36 Monate. Wird nicht fristgerecht gekündigt, verlängert sich die Laufzeit um jeweils ein Jahr. Die Kündigungsfrist beträgt 3 Monate zum Ende der jeweiligen Laufzeit.
- Beginn des kostenpflichtigen Supports ist der 1. Tag des Folgemonates nach der ersten Anwenderschulung, wenn nicht anders vereinbart.
- Zugriff auf unser Ticketsystem
- Testsysteme in unserem Haus
- 4 Stunden Reaktionszeit (Werktags von 8:00 - 17:00 Uhr)
- Abrechnung im 15 Min.-Takt
- Abrechnung erfolgt zum Ende eines Kalendermonats
- Abrechnung gemäß der zum Zeitpunkt der Erbringung gültigen Dienstleistungspreisliste
- Sie sparen optional 15% auf alle zusätzlichen Dienstleistungen
- Abgerechnet wird spätestens zum Ende eines Kalendermonats



Kontakt

advanced concepts GmbH

Werksstraße 15

45527 Hattingen

Tel. +49 2324 954 56-0

Fax +49 2324 954 56-59

E-Mail: info@advanced-concepts.de

www.advanced-concepts.de

