

## Archiware P5 Software-Wartung & Support

Alle Archiware P5-Produkte beinhalten während der ersten **12 Monate ohne weitere Kosten** eine Software-Wartung. Darüber sind zwei wesentliche Aspekte abgedeckt: Zugang zur **aktuellen Software-Version** sowie **Zugang zum Hersteller-Support**. Ab dem zweiten Jahr betragen die Gebühren nur 15% vom Lizenzneupreis gemäß der dann gültigen Preisliste.

### Leistungsumfang der Software-Wartung und des Supports

**a) Software-Updates:** Gegenstand der Archiware P5 Software-Wartung ist die Lieferung von Programm-Neuentwicklungen in Form von Updates. Die Wartung berechtigt den Lizenznehmer, alle während der Laufzeit anfallenden Updates für die lizenzierten Produkte zu erhalten. Dem Lizenznehmer wird die jüngste Programmversion zur Verfügung gestellt. Gepflegt wird grundsätzlich die aktuelle Version. Die Bereitstellung des jeweils neuesten Programmstandes erfolgt per Internet-Software-Download.

**b) Software-Support:** Die P5 Software-Wartung umfasst den web-basierten technischen Support. Die Anzahl der Supportanfragen ist nicht begrenzt.

Eine Antwort/Reaktion erfolgt im Normalfall innerhalb von 24 Stunden während der Archiware-Geschäftszeiten via Web oder E-Mail:

Montag-Freitag von 9.00 Uhr bis 17.00 Uhr CET/CEST

Montag-Freitag von 9.00 Uhr bis 17.00 Uhr EST/EDT

Unterstützte Sprachen:

Deutsch, Englisch

### Kosten

Im ersten Jahr ist die Archiware P5 Software-Wartung kostenlos. Ab dem zweiten Jahr betragen die Gebühren 15% vom Lizenzneupreis auf Grundlage der dann gültigen Preisliste. Die Bezahlung ist im Voraus zu leisten. Jede weitere während der Laufzeit zusätzlich für eine existierende Installation erworbene Lizenz, wird automatisch der Wartung dieser Installation hinzugefügt.

### Verlängerung/Renewal

Selbstverständlich erinnert Archiware die Lizenznehmer rechtzeitig vor Ablauf der Archiware P5 Software-Wartung an die Möglichkeit der Verlängerung. Die Verlängerung sichert den weiteren Zugang zu den Produkt-Updates sowie zum Herstellersupport zu kostengünstigen Konditionen!

### Nach Ablauf der Wartung: Reaktivierung von Archiware P5 Software-Wartung & Support

Für Lizenzen, deren Wartung abgelaufen ist, ist eine Reaktivierung von Archiware P5 Software-Wartung & Support möglich. Die Preise sind abhängig vom Ablaufdatum der Software-Wartung:

- Ablauf < 1 Jahr: 35% des jeweils aktuellen Neupreises der Lizenz
- Ablauf < 2 Jahre: 60% des jeweils aktuellen Neupreises der Lizenz
- Ablauf < 3 Jahre: 70% des jeweils aktuellen Neupreises der Lizenz

Die reaktivierte P5 Software-Wartung ist gültig für 12 Monate beginnend mit dem Monat nach Rechnungsstellung. Eine Reaktivierung ist nicht mehr möglich, wenn die Wartung länger als 36 Monate abgelaufen ist.