



Übersicht Softwarepflege

Stand: 17.12.2015

Copyright Xpert-Design Software

Xpert-Design Software
Andreas Spang
Kapellenstr. 14
86391 Stadtbergen
www.xperttimer.de

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
Paket "Basic"	4
Paket "Premium"	5
Paket "Premium Plus"	6
Direktvergleich der Softwarepflegepakete	7
Allgemeine Informationen	8

1. Vorwort

Das Team von Xpert-Design Software erforscht und entwickelt laufend neue, umfangreiche Produkterweiterungen. Damit wir Ihnen diese neuen Funktionen 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.

Je nach gekauftem Produkt sind folgende Softwarepflegepakete verfügbar:

- **Paket "Basic"**
- **Paket "Premium"**
- **Paket "Premium Plus"**

Die Softwarepflege "Basic" ist nur verfügbar für Kunden der Version Xpert-Timer "Basic". Für Kunden des Xpert-Timer Pro oder Enterprise ist die Softwarepflege "Basic" nicht bestellbar.

2. Paket "Basic"

Im ersten Jahr ist die Softwarepflege „Basic“ für Neukunden kostenlos, danach werden 20 Euro zzgl. MwSt. für eine Verlängerung berechnet. Diese 20 Euro sind für alle Bugfixes, Änderungen und Neuerungen der aktuellen Hauptversion.

Beinhaltet:

- 12 Monate Produkt-Updates ab dem Kaufdatum innerhalb der gekauften Hauptversion, z. B.: von Version 5.0 auf Version 5.1.
- Kostenloser E-Mail Support innerhalb von max. 72 Std. werktags von Mo. - Fr. an service@xpertdesign.de

Kostenpflichtig:

- Produkt-Upgrades, z.B.: von Version 5 auf Version 6
- Telefon Support (auch technisch) / Consulting:
 - 15 Minuten Paket: 30,- EUR zzgl. MwSt.
 - 30 Minuten Paket: 60,- EUR zzgl. MwSt.
 - 60 Minuten Paket: 100,- EUR zzgl. MwSt.
- Support via Fernzugriff
 - 80,- EUR zzgl. MwSt / Stunde

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

Der Mindestbetrag beträgt für das Basic-Paket beträgt 20,00 EUR zzgl. MwSt. Bei der Softwarepflege handelt es sich um kein Abo, eine Kündigung ist daher nicht erforderlich.

Rechenbeispiel:

VK-Preis 69,- EUR

Softwarepflege 0,- EUR

Rechnungsbetrag 69,- EUR

Verlängerung: Rechnungsbetrag 20,- Euro zzgl. MwSt.

Für den Xpert-Timer Basic kann nur die Softwarepflege "Basic" bestellt werden.

3. Paket "Premium"

Das Softwarepflegepaket "Premium" ist ab Kaufdatum kostenpflichtig. Die Laufzeit von einem Jahr beginnt ab dem 1. des Folgemonats zum Datum der Lizenzerstellung. Das Paket wird mit 20% vom Lizenzwert berechnet. Der Betrag setzt sich zusammen aus 15% für alle Bugfixes, Änderungen und Neuerungen innerhalb der aktuellen Hauptversion, sowie 5% für das Upgrade auf eine neue höhere Hauptversion.

In der Einzelbenutzerversion wird das Paket beim Erstkauf mit 30,- Euro netto berechnet. Die Verlängerung nach einem Jahr basiert dann weiter auf 20% des Lizenzwerts.

Beinhaltet:

- 12 Monate Produkt-Updates ab dem 1. des Folgemonats nach Datum der Lizenzerstellung innerhalb der gekauften Hauptversion. Zum Beispiel: Update von Version 5.0 auf Version 5.1.
- 12 Monate Produkt-Upgrades ab dem 1. des Folgemonats nach Datum der Lizenzerstellung innerhalb der gekauften Hauptversion. Zum Beispiel: Upgrade von Version 5 auf Version 6.
- Kostenloser E-Mail Support innerhalb von max. 48 Std. werktags von Mo. - Fr. an service@xpertdesign.de

Kostenpflichtig:

- Telefon Support (auch technisch) / Consulting:
 - 15 Minuten Paket: 30,- EUR zzgl. MwSt.
 - 30 Minuten Paket: 60,- EUR zzgl. MwSt.
 - 60 Minuten Paket: 100,- EUR zzgl. MwSt.
- Support via Fernzugriff
 - 80,- EUR zzgl. MwSt. / Stunde

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

Der Mindestbetrag beträgt für das Premium-Paket beträgt 20,00 EUR zzgl. MwSt. Bei der Softwarepflege handelt es sich um kein Abo. Eine Kündigung ist nicht erforderlich.

Rechenbeispiel:

10 Mitarbeiter: VK-Preis 1000,- EUR
Softwarepflege 200,- EUR

Rechnungsbetrag 1200,- EUR

Verlängerung: 20% von 1000,- EUR = 200 EUR

Die Softwarepflege „Premium“ kann nur zum Kaufzeitpunkt oder am Ende der Laufzeit auf das Paket "Premium Plus" umgestellt werden.

4. Paket "Premium Plus"

Das Softwarepflegepaket "Premium Plus" ist ab Kaufdatum kostenpflichtig und beinhaltet zusätzlich den Telefonsupport sowie ein 30-Minuten-Consulting-Paket. Die Laufzeit von einem Jahr beginnt ab dem 1. des Folgemonats zum Datum der Lizenzerstellung. Das Paket wird mit 25% vom Lizenzwert berechnet. Der Betrag setzt sich zusammen aus 15% für alle Bugfixes, Änderungen und Neuerungen innerhalb der aktuellen Hauptversion, 5% für das Upgrade auf eine neue, höhere Hauptversion sowie 5% für Telefonsupport.

In der Einzelbenutzerversion wird das Paket beim Erstkauf mit 50,- Euro netto berechnet. Die Verlängerung nach einem Jahr basiert dann weiter auf 25% des Lizenzwerts.

Beinhaltet:

- 12 Monate Produkt-Updates ab dem 1. des Folgemonats nach Datum der Lizenzerstellung innerhalb der gekauften Hauptversion. Zum Beispiel: Update von Version 5.0 auf Version 5.1.
- 12 Monate Produkt-Upgrades ab dem 1. des Folgemonats nach Datum der Lizenzerstellung innerhalb der gekauften Hauptversion. Zum Beispiel: Upgrade von Version 5 auf Version 6.
- Kostenloser, bevorzugter E-Mail Support innerhalb von max. 48 Std. werktags von Mo. - Fr. an service@xpertdesign.de
- Telefon Consulting:
 - 15 Minuten Paket: 30,- EUR zzgl. MwSt.
 - 30 Minuten Paket: inklusive (danach 60,- EUR zzgl. MwSt.)
 - 60 Minuten Paket: 100,- EUR zzgl. MwSt.
- Support via Fernzugriff
- Telefon Support für technische Fragen

Der Support beinhaltet die Unterstützung bei technischen Problemen mit Xpert-Timer (Installation). Anwendungsschulungen und Hinweise zur Bedienung der Software, sind hier nicht inbegriffen. Für diese Dienstleistungen können Consulting Pakete gebucht werden. Geleisteter Support (größer 15 Minuten), welcher sich als grober Bedienfehler erweist, oder nicht auf Xpert-Timer zurückzuführen ist, wird in Rechnung gestellt, bzw. dem Telefon Consultingpaket angerechnet.

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

Der Mindestbetrag beträgt für das PremiumPlus-Paket beträgt 20,00 EUR zzgl. MwSt. Bei der Softwarepflege handelt es sich um kein Abo, eine Kündigung ist daher nicht erforderlich.

Rechenbeispiel:

10 Mitarbeiter: VK-Preis 1000,- EUR
Softwarepflege 250,- EUR

Rechnungsbetrag 1250,- EUR
Verlängerung: 25% von 1000,- EUR = 250 EUR

5. Direktvergleich der Softwarepflegepakete

Beschreibung	Paket "Basic"	Paket "Premium"	Paket "Premium-Plus"
Produkt Updates¹	✓	✓	✓
Produkt Upgrades²	kostenpflichtig	✓	✓
E-Mail Support^{4/5}	innerhalb 72 Std.	innerhalb 48 Std.	innerhalb 48 Std. bevorzugt vor "Premium"
Telefon Support⁵	kostenpflichtig	kostenpflichtig	✓
Support per Fernzugriff	kostenpflichtig	kostenpflichtig	✓
Laufzeit⁶	12 Monate	12 Monate	12 Monate
Folgekosten / jährlich⁹	20 EUR zzgl. MwSt.	20% vom Lizenzwert	25% vom Lizenzwert

Legende:

¹ Produkt Updates (Zum Beispiel von Version 4.1.1 auf Version 4.2.0)

² Produkt Upgrades (Zum Beispiel von Version 4 auf Version 5)

³ Es kann durch eine Upgradegebühr auf die nächste Version gewechselt werden (30% des Lizenzwerts).

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

⁵ Bürozeiten: Montag bis Freitag 10 - 16 Uhr. Falls telefonisch niemand erreichbar ist, senden Sie bitte eine E-Mail an service@xpertdesign.de.

⁶ 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.

⁷ Mindestbeträge für jährliche Laufzeitverlängerung: Basic 10 Euro zzgl. MwSt, Premium und Premium Plus 20 Euro zzgl. MwSt.

6. Allgemeine Informationen

Gibt es Xpert-Timer ohne Softwarepflege?

Nein, Xpert-Timer kann immer nur mit Softwarepflege bestellt werden.

Nachbestellung von Lizenzen:

Bitte beachten Sie, dass bei einer Nachbestellung von Lizenzen der Betrag zur Softwarepflege anteilig berechnet wird. Bitte beachten Sie hier den Mindestbetrag des Pakets. Bei abgelaufener Softwarepflege können Sie weitere Benutzerlizenzen zum Preis der aktuellen Version ohne Pflegevertrag nachkaufen.

Ist es möglich unterschiedliche Softwarepflege-Pakete zu verwenden?

Nein. Sie wählen beim Kauf ein Softwarepflege Produkt.

Kann ich das Softwarepflege-Paket wechseln?

Der Wechsel in ein anderes Paket ist nur bei einem Upgrade zur nächsten Hauptversion möglich. Bitte buchen Sie gleich das Paket mit dem Umfang, den Sie die nächsten Jahre nutzen möchten.

Kann ich Xpert-Timer auch nach Ablauf der Softwarepflege nutzen?

Ja. Die Software läuft zeitlich nicht ab. Sie können nur keine neuen Updates mehr nutzen, 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.

Kann ich die Softwarepflege gleich für mehrere Jahre buchen?

Bitte füllen Sie beiliegendes Formular aus. Damit erhalten Sie jährlich automatisch eine Rechnung über den fälligen Betrag zur Softwarepflege und müssen sich um nichts mehr kümmern. Zusätzlich können Sie auch einen jährlichen Lastschriftzug veranlassen.

Wie kann ich die Softwarepflege verlängern?

Sie können die Softwarepflege bis maximal 3 Monate nach Ablauf reaktivieren. Der vergangene Zeitraum wird rückwirkend berechnet. Sie können die Softwarepflege direkt aus der Software heraus verlängern. In Ihrer Lizenzübersicht im Menüpunkt "Hilfe" können Sie Ihr Paket über den Knopf "Softwarepflege verlängern" verlängern. Sollten Sie dort keinen Knopf sehen oder eine Fehlermeldung erhalten, schicken Sie bitte eine Anfrage an service@xpertdesign.de

Wann und wie können Sie uns erreichen?

Telefonisch:

Von Montag - Freitag, 10:00 bis 16:00 Uhr.

Telefon: +49 821 2527 4090

Per E-Mail: service@xpertdesign.de

Was ist der Lizenzwert?

Zum Bestell- oder Verlängerungszeitpunkt der aktuelle Gesamtpreis (Listenpreis) aller lizenzierten Produkte (Lizenzen, Zusatzmodule). Dienstleistungen, wie Schulungen oder eine Reportanpassung zählen zum Lizenzwert und fließen nicht in den Gesamtpreis für die Berechnung ein.

Bei Upgrades wird der Lizenzwert der neuen Version zur Berechnung der Softwarepflege herangezogen.