

Die NCP Software Maintenance umfasst folgende Leistungen:

Hinweis: NCP Software Maintenance beinhaltet keine Installation, Workshops oder Schulungen

1. Software Update Service

Der Software Update Service berechtigt den Endkunden, die im Software Update Service definierte Anzahl aktueller Aktivierungsschlüssel herunterzuladen. Die Lizenzen sind im Serviceschein definiert. Diesen stellt NCP für jeden Kauf von Lizenzen aus, für die ein Software Maintenance Vertrag geschlossen wurde. Möchte der Endkunde den Umfang des Software Update Service erweitern oder muss er dies aufgrund einer größeren Zahl an NCP Software Lizenzen, so erhält er zusätzliche Servicescheine.

Es sind jeweils nur die aktuellen Versionen der in den Servicescheinen bezeichneten Softwareprodukte vom Software Update Service umfasst.

Die NCP Software Maintenance ist nur für Produkte verfügbar, die von einem Serviceschein abgedeckt werden. Möchte der Endkunde NCP Software Maintenance nutzen, so muss er immer alle seine NCP Software Lizenzen anmelden. Sollte sich die Anzahl der NCP Software Lizenzen des Endkunden während der Vertragslaufzeit erhöhen, muss er die NCP Software Maintenance für die zusätzlichen NCP Lizenzen kostenpflichtig erwerben. Ist ein Serviceschein abgelaufen und der Endkunde hat es nicht verlängert, aber möchte trotzdem die Dienstleistungen im Rahmen der NCP Software Maintenance in Anspruch nehmen, so kann er diese Leistungen zu den Preisen der jeweils aktuellen Preisliste erwerben.

2. Hotline Service

Der Hotline Support bezieht sich immer auf die aktuellste, freigegebene Version. NCP berät bei Fragen rund um Funktionalität und Anwendungsmöglichkeiten der einzelnen Softwareprodukte und leistet bei der Identifizierung, Bestätigung und Workarounds oder bei der Lösung von Problemen Hilfestellung. Im Leistungsumfang des Hotline Service sind enthalten:

- Jährlich 10 Stunden Telefon-Support während der allgemeinen Bürozeiten
- Erreichbarkeit per Fax oder E-Mail während der Bürozeiten
- Fehlersuche und Tests
- Konfigurationsprüfung
- Durchführung von Verbindungstests
- Durchsicht der Log- und Diagnosedateien

Sollte ein Fehler auftreten, muss der Endkunde NCP die Art des Fehlers genau beschreiben, sowie dessen Häufigkeit und weitere wichtige Merkmale. Der Hotline Support ist an Werktagen von Montag bis Freitag zu den üblichen Arbeitszeiten von 8:00 bis 17:00 MEZ erreichbar ("**Bürozeiten**"). Davon ausgenommen sind gesetzliche Feiertage in Deutschland. Die Hotline ist unter folgender Rufnummer +49 911 9968 - 258 telefonisch Fax erreichbar. E-Mailanfragen können an helpdesk@ncp-e.com geschickt



werden. Sollten sich Änderungen in den genannten Kontaktdaten ergeben, so wird NCP den Endkunden rechtzeitig darüber informieren.
Fehlerberichte und Anfragen die außerhalb der der Bürozeiten eingehen, gelten zu Beginn der nächsten Bürozeit als eingegangen.

Folgende Leistungen schließt der Hotline Service nicht ein: Datenwiederherstellung unabhängig vom Grund des Datenverlustes, Software Entwicklung, Codierung, Beratung, Hardwarefehler, Codierung/Identifizierung von Codierungsproblemen und Vor-Ort-Service.

3. **Kosten**

Der Endkunde begleicht die fälligen Kosten für die Software Maintenance entsprechend den Vertragsbestimmungen und der Anzahl der Lizenzen aus dem Serviceschein zum Fälligkeitstermin im Voraus.

Kosten der Software Maintenance

NCP Software Maintenance

Die Kosten für die Software Maintenance werden für alle Secure Enterprise Produkte veranschlagt: Secure Clients, Secure Server, Secure Management und High Availability Server.

Die nachfolgenden Bedingungen gelten für die NCP Software Maintenance:

Für einen Zeitraum von:

- 1 Jahr
- 2 Jahre
- 3 Jahre
- 4 Jahre
- 5 Jahre

Servicekosten in % der
Listenpreise:

- 18,5 %
- 35,5 %
- 51,0 %
- 65,0 %
- 77,5 %

Die obengenannten Kosten für Software Maintenance werden als Gesamtbetrag für den ganzen Zeitraum vorausbezahlt.

Zusätzliche Telefon-Support Service Pakete:

Sind die ersten, jährlichen 10 Stunden Telefon-Support Service aufgebraucht, werden die Kosten für zusätzliche Telefon-Support Pakete nach der jeweils aktuellen NCP Preisliste berechnet. Bitte wenden Sie sich an einen NCP Partner oder NCP wenn Sie weitere Informationen hierzu benötigen.