

Upgrade & Support

Schützen Sie Ihre Investitionen und den reibungslosen Betrieb Ihrer operativen Plattform.

Leistungen der «Upgrade- und Support-Option»

Für eine Gebühr von 20% des Lizenzpreises gemäss aktueller Preisliste erhalten Sie für die von Ihnen lizenzierten Columbus Module folgende Leistungen:

- Download von Produkte-Updates und Neuversionen
- Zusatz Downloads, z.B. Module, Treiber, Beispiel-Pakete
- Unterstützung für Scripting und Produktfragen. Sie erreichen den Helpdesk via Support-Formular (Website), Email (helpdesk@brainware.ch) und Telefon
- Bearbeitung der Anfragen an Werktagen zwischen 09.00 – 12.00h und 13.30 – 17.00h
- Antwort innerhalb von maximal 48 Stunden (ausser Sonn- und Feiertage)

Details des «Option»-Vertrages

Die Laufzeit der «Upgrade- und Support-Option» erstreckt sich vom Zeitpunkt des Kaufes bis zum Jahresende, mindestens aber sechs Monate. Verrechnet werden nur die Monate, in denen der Vertrag gilt.

Jeweils vor Jahresende wird dem Kunden eine Rechnung für die nächsten 12 Monate zugestellt. Sollten Sie keine Verlängerung wünschen, genügt eine kurze schriftliche Mitteilung als Kündigung. Die Rückforderung geleisteter Zahlungen bei vorzeitigem Abbruch des Wartungsvertrages ist ausgeschlossen, sofern Brainware keine gravierende Unterlassung begangen hat, welche trotz schriftlicher Beschwerde nicht innerhalb von 30 Tagen behoben wurde.

Kostenpflichtiger Extra-Support

Folgende Leistungen sind trotz laufender «Upgrade- und Support-Option» gebührenpflichtig:

- VIP Service (365 Tage/Jahr, 24 Std.)
- Beratung für Produkte-Einführung und Netzwerk-Layout
- Engineering-Leistungen wie Paket-Entwicklung oder Script-Debugging
- Organisatorische Aspekte der Entwicklung und des Management eines Releases, Testläufe usw.



Support und Updates ohne Wartungsvertrag

Für Kunden ohne Wartungsvertrag stehen alle Leistungen zur Verfügung, wobei jeder Fall kostenpflichtig ist. Supportanfragen werden nach Aufwand (Mindestverrechnungseinheit 30 Min.) berechnet. Falls Sie nach Upgrade auf die neueste Produktversion die «Upgrade- und Support-Option» nachträglich lösen wollen, wenden Sie sich bitte an uns.

Ohne Wartungsvertrag sind Produkte-Updates grundsätzlich kostenpflichtig. Bitte erfragen Sie die aktuellen Preise.