

Welche Vorteile bietet mir ein Servicevertrag?

Unsere Software unterliegt der ständigen Weiterentwicklung und Verbesserung.

Mindestens einmal pro Jahr wird eine neue Hauptversion der Software auf DVD bzw. als Download auf unserem Server veröffentlicht. Kunden mit Wartungsvertrag werden automatisch benachrichtigt und erhalten auf Wunsch den Downloadlink. Diese Hauptversionen enthalten ...

- Alle Softwarekorrekturen (Bugfixes) seit der letzten Softwareversion,
- Neue Funktionen, Erweiterungen und Verbesserungen der Software und verfügbaren Ausgaben,
- Normabhängige Softwareaktualisierungen (z. B. bei Änderungen an einer Staatsnorm).
- Änderungen der DVS.
- Die Software-Wartungsgebühren betragen jährlich 15 % des aktuellen Listenpreises zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.

Zusammenfassend lassen sich ihre Vorteile eines Servicevertrags wie folgt zusammenfassen:

- Innovation
- Sicherheit
- Werterhalt
- Rentabilität
- Kostenkontrolle
- Reduktion von Ausfallzeiten der Software

Leistungen des Servicevertrags

- Wartung der aktuellen Version und der Vorgängerversion.
- Mit jeder neuen Hauptversion und jedem neuen Servicepack wird eine detaillierte Liste aller behobenen Fehler im geschützten Downloadbereich angeboten. Diese Liste steht nur Kunden mit Wartungs- und Supportvertrag zur Verfügung.
- Automatische Zustellung von Updates (Bugfixes, kleine Programmänderungen) aller Programme der Programmfamilie, für die der Servicevertrag abgeschlossen wurde (bis zu maximal dreimal pro Jahr, Download über Dlubal-Extranet).
- Bevorzugte Behandlung bei der Hotlineunterstützung per E-Mail und Telefon.
- Vergünstigungen bei zukünftigen Upgrades (größere kostenpflichtige Weiterentwicklungen) der Hauptprogramme.

- Telefonischer Support und garantierter, umgehender Rückruf, falls Sie einmal nicht sofort mit einem unserer Servicetechniker sprechen können.
- Bei Bedarf Online-Support über Internet-Videokonferenz.
- Vergünstigungen bei zukünftigen Upgrades (größere kostenpflichtige Weiterentwicklungen) der Hauptprogramme.
- Vergünstigungen bei Beratung und Projektentwicklungen durch unsere Ingenieurteam IFKI bei komplexen Problemstellungen, die außerhalb der Möglichkeiten unserer Softwaremodule liegen.

Sämtliche Sondertools gemäß der nachfolgenden Auflistung wie:

- HKP- Bemessung
- Profilmaker
- Materialmanager
- Gezonentool
- Lastannahmen nach SIA -261 und ASCE 7- 10
- Parameterexport

stehen lediglich Kunden mit gültigem Servicevertrags der Vollversion zur Verfügung.

Bitte beachten sie. Upgrades sind im Unterschied zu Updates sehr stark überarbeitete bis vollkommen neu programmierte Programmversionen. Upgradesprünge sind nicht möglich. Das heißt, es kann nicht direkt von der Version 1.xx eines Programms auf die Version 3.xx aktualisiert werden, wenn eine Version 2.xx existiert. Alle Zwischenversionen sind einzuhalten und zu erwerben. Mit einem Servicevertrag erhalten Sie vergünstigte Upgrade-Konditionen.

Preise Servicevertrag

Preise p. A.	
Vollversion	1380,00 €
Rundbehälter	1100,00 €
Rechteckbehälter (ohne HKP)	600,00 €
Rechteckbehälter (mit HKP)	850,00 €

Diese Preise gelten unabhängig von den eingeräumten Rabatten durch Simona.

Künftige Service Bedingungen für Kunden ohne Wartungsvertrag

Service erfolgt generell nur via Mail. Hierbei kann die Bearbeitungsdauer bis zu 5 Werktagen betragen und erfolgt lediglich für durch uns zu verantwortende Bugs.

Liegen Bedienungsfehler seitens des Anwenders vor, erfolgt die Beratung telefonisch. Diesen Service stellen wir mit 30 € je angefangener 15 Minuten in Rechnung.

Einstellung des Supports für die Version 1.0 und 2.0

Mit Erscheinen der Version 4.0 stellen wir den Support für die Version 1.0 und 2.0 ein. Nicht betroffen von der Einstellung sind von uns zu verantwortende Bugs innerhalb der Software