

AppTec360° - FAQ

Wie kann ich die Software bestellen?

Senden Sie bitte Ihrem Ansprechpartner bei 8Soft Ihre Anfrage/ Bestellung zu oder einfach eine E-Mail an sales@8soft.de.

Für eine Bestellung benötigen wir folgende Informationen:

- Ihre Kontaktdaten
- Ihre UST-ID Nummer (falls vorhanden)
- Das Produkt für das Sie sich interessieren.
- Die erwünschte Lizenzmenge
- Die Information, ob Sie es in der Cloud oder On-Premise nutzen möchten.

Sie erhalten im Anschluss von uns ein Angebot oder eine Auftragsbestätigung.

Gibt es eine Mindestbestellmenge?

Die Mindestbestellmenge liegt bei 10 Lizenzen.

Wie hoch ist die Mindestbestellmenge bei einer Lizenzerweiterung?

Die Mindestbestellmenge beträgt 10 Lizenzen. Kunden können ab 10 Lizenzen in 5er Schritten Lizenzen bestellen. Beispiel: 10, 15, 20, 25 usw.

Können die Lizenzen ein einheitliches Laufzeitende haben?

Ja, bitte schreiben Sie uns bei Ihrer Bestellung, den Text „Laufzeitanpassung zur Initialbestellung“. Ansonsten hat jede Bestellung seine eigene Laufzeit.

Können bestehende Verträge mit unterschiedlichen Laufzeiten zu einem Vertrag zusammengeführt werden?

Ja, das ist möglich. Bitte kontaktieren Sie Ihren Ansprechpartner hierfür bei uns oder senden Sie uns eine E-Mail an sales@8soft.de.

Können die Addons in unterschiedlichen Mengen bestellt werden?

Ja, das ist möglich.

Kann der Premium Support, in unterschiedlicher Menge bestellt werden?

Nein, das ist leider nicht möglich. Es muss immer zu den „Unified Endpoint Management Package“-Lizenzen synchron sein.

Muss ich das „Cloud Hosting“ dazu buchen, wenn ich das „Unified Endpoint Management Package“ in der Cloud nutzen möchte?

Ja, das „Cloud Hosting“ muss für eine Nutzung in der Cloud zur „Unified Endpoint Management Package“-Lizenz dazu gebucht werden.

Wir sind eine gemeinnützige Einrichtung. Wie kann ich den Rabatt für gemeinnützige Einrichtungen erhalten?

Senden Sie uns bitte vor Ihrer Bestellung, einen Freistellungsbescheid von Ihrem Finanzamt zu. Bitte beachten Sie, dass wir die Produkte nach einer durchgeführten Bestellung, nicht mehr rabattieren können.

Wie sind die Kündigungsfristen?

Bitte beachten Sie, dass sich die Laufzeit immer automatisch um die Dauer wie in der Initialbestellung vereinbart verlängert, sofern Sie nicht spätestens drei Monate vor Laufzeitende schriftlich kündigen. Für die Folgezeit stellen wir die Servicekosten jeweils zu Beginn des Zeitraums in Rechnung.

Was ist der Unterschied zwischen Standard- und Premium-Support?

Der Unterschied zwischen Standard- und Premium-Support ist wie folgt:

a) Standard-Support (SaaS & On-Premise)

Der Standard-Support umfasst, die Klärung von Störungen, soweit das über die Fernbetreuung möglich ist; die vorübergehende Hilfestellung (Erarbeitung von Umgehungsmaßnahmen) bei Störungen, soweit das ohne Änderungen des Quellcodes der unterstützten Produkte möglich ist. Support zu sonstiger Software wird im Rahmen dieser Vereinbarung nicht geleistet.

Die Entscheidung darüber, ob ein Softwarefehler der unterstützten Produkte vorliegt, trifft AppTec. AppTec legt die Reaktionszeit fest, übernimmt allerdings keine Garantie dafür, dass die Lösung des Problems innerhalb der Reaktionszeit erfolgt. Die Reaktionszeiten werden anhand der vorliegenden Störungsklasse definiert (siehe Abwicklung: Störungsbehandlung während der festgelegten Supportzeiten).

b.) Premium-Support AddOn (SaaS & On-Premise)

Der Premium-Support umfasst zusätzlich zum Standard-Support, die Klärung von Fragen beim Einsatz der unterstützten Produkte sowie die Aufklärung von Bedienungsfehlern, soweit das über Fernbetreuung möglich ist. Support zu sonstiger Software wird im Rahmen dieser Vereinbarung nicht geleistet.

Ausschluss von Supportleistungen

Technischer Support für vorinstallierte Fremdsoftware, welche mit der virtuellen Appliance ausgeliefert wird, ist ausgeschlossen bzw. nur gegen zusätzliche Gebühr erhältlich. Fremdsoftware ist z. B. Linux, Apache, MySQL und die virtuelle Maschine.

Kann ich die Dienstleistungen im Nachhinein noch bestellen?

Das ist natürlich möglich. Bitte kontaktieren Sie hierfür Ihren Ansprechpartner oder schreiben Sie uns eine E-Mail an sales@8soft.de

Werden die Dienstleistungen nur Remote erbracht oder auch vor-Ort?

Wir bieten beides an. Wobei die Remote-Dienstleistung flexibler und schneller durchführbar ist und für Sie und Ihren Kunden Reisekosten spart.

Mit welcher Vorlaufzeit muss ich für die Erbringung einer Dienstleistung rechnen?

In der Regel haben wir eine Vorlaufzeit von 4 Wochen. Bei kurzen Einsätzen kann es auch innerhalb von ein paar Tagen erfolgen.

Wo wird das Produkt gehostet?

Das Produkt wird in Deutschland bei Plusserver gehostet.

https://www.apptec360.com/pdf/AppTec_Cloud_Informationen.pdf

Bieten Sie für das Hosting auch einen Auftragsdatenverarbeitungsvertrag an?

Ja, bitte kontaktieren Sie uns hierfür unter services@apptec360.com

Welche Produkte sind in der kostenfreien 25er On-premise Lizenz enthalten?

Es sind die Produkte Unified Endpoint Management Package (Enterprise Mobile Manager) und Content Management Package (Content Box) enthalten.

Wir interessieren uns für den Wiederverkauf ihrer Software. Welche Schritte sind hierfür nötig?

Um AppTec Value Added Partner zu werden, füllen Sie bitte das folgende Formular aus:

<https://www.apptec360.com/de/partner/partner-werden/>

Unser Partnerbetreuer wird Sie dann im Anschluss kontaktieren und Sie beraten.