



Globale Verlängerungsrichtlinien und -praktiken

Für die Verlängerung von Wartung/Support, Abonnement, SaaS

Version Januar 2020

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|-----------|
| INHALTSVERZEICHNIS | 2 |
| EINFÜHRUNG | 3 |
| LIZENZTYPEN | 3 |
| WARTUNGS-/SUPPORTANGEBOTE IM ÜBERBLICK | 5 |
| RICHTLINIEN UND PRAKTIKEN FÜR DIE VERLÄNGERUNG VON WARTUNG/SUPPORT, ABONNEMENT, SAAS | 5 |
| 1. Rechtzeitige Verlängerungen | 5 |
| 2. Wiedereinsetzungsgebühren | 6 |
| 3. Erhöhung der jährlichen Verlängerungsgebühr | 7 |
| 4. Optionen für Verlängerungslaufzeit | 7 |
| 5. Alles-oder-Nichts-Support | 7 |
| 6. Co-Termination von Endbenutzerlizenz- und Servicevereinbarungen | 8 |
| 7. Migrationen/Upgrades | 8 |
| 8. Währungsänderungen beim Angebot | 8 |
| VERLÄNGERUNGSPRAKTIKEN | 9 |
| DEFINITIONEN | 9 |
| SIE SIND WICHTIG FÜR UNS | 10 |

Einführung

Unsere Kunden bedeuten uns alles. Ihre Bedürfnisse stehen bei uns ganz oben auf der Prioritätenliste. Wir möchten wissen, ob wir Ihnen die Produkt-Features und den Support bieten, den Sie erwarten, und ermutigen Sie, an unseren aktiven Produkt-Communitys teilzunehmen. Produkt-Communitys und das Ivanti Product Advisory Council (PAC) hatten und haben auch weiterhin erheblichen Einfluss auf uns; insbesondere unsere Produkt-Feature-Roadmap, Integration und Konnektivität sowie die Servicekomponenten unserer Ivanti Supportangebote, von denen Sie uns sagen, dass sie Ihnen helfen würden, geschäftliche Herausforderungen zu lösen und Ihre Arbeit produktiver zu machen.

Wir sind Ihrem Erfolg verpflichtet. Unsere Wartungs-/Supportangebote sollen Ihre Investition in Ivanti Lösungen schützen und maximieren.

Dieses Dokument führt Sie durch die Prozesse und Verfahren im Zusammenhang mit der erfolgreichen Erneuerung von Wartung/Support und der Auswahl des Supportangebots, das für Ihre Ivanti On-Premise-, Abonnement- oder SaaS-Softwarelizenzen am besten geeignet ist.

In dem Bemühen, den Wert der Wartungs-/Supportangebote, die wir unseren Kunden zur Verfügung stellen, kontinuierlich zu erhöhen, kann Ivanti dieses Dokument jederzeit ändern und wird es in regelmäßigen Abständen aktualisieren, um Änderungen in den Geschäftspraktiken und -richtlinien zu berücksichtigen.

Lizenztypen

Ivanti verkauft seine Software in Form von unbefristeten, Abonnement- oder SaaS (Software as a Service)-Lizenzmodellen. Jedes Modell unterscheidet sich geringfügig in Bezug auf die Lizenzvergabe und Ihre Nutzungsrechte, wenn Ihr jährlicher Wartungs-/Supportverlängerungsvertrag ausläuft. Die wichtigsten Unterschiede werden hier erläutert:

- **Unbefristet:** Viele Softwareprodukte von Ivanti werden auf unbefristeter Basis in Übereinstimmung mit der in der entsprechenden Lizenzvereinbarung festgelegten Lizenzgewährung lizenziert. Wartung/Support für Software mit unbefristeter Lizenz wird basierend auf einer festen Laufzeit verkauft; in der Regel in Schritten von zwölf (12) Monaten, verlängerbar am oder vor dem darauf folgenden Jahrestag.

Durch die Verlängerung von Wartung/Support bei Ivanti haben Sie Anspruch auf Software-Updates und -Upgrades, einschließlich Patches, Fixes, Sicherheitsupdates und je nach Produkt auch das Recht, auf „Like-for-Like“-Basis auf ein neues, gleichwertiges Ivanti Produkt zu migrieren, ohne dass zusätzliche Software-Lizenzgebühren anfallen. Ein weiteres wesentliches Merkmal aller Wartungs-/Supportleistungen ist die „Problemlösung“ mit Hilfe unserer hochqualifizierten Supporttechniker über unser Online-Portal oder per Telefon.

Einige Ivanti Produkte umfassen Content-Feeds, die für Ihre Lösung unerlässlich sind. Beispiele hierfür sind die Patchmanagement-Lösungen von Ivanti, bei denen unsere Software die Anfälligkeiten ermittelt, die bei Systemen vorliegen könnten, die Sie patchen. Ivanti veröffentlicht ständig neue Inhalte, um neue Sicherheitsupdates, Unterstützung für neue Produktfamilien und mehr zu bieten. Ohne diese aktualisierten Inhalte wäre der Wert dieser Lösungen begrenzt. Die Kosten für die Bereitstellung der Inhalte sind daher in der Verlängerung von Wartung/Support bzw. des Abonnements enthalten. Die kontinuierliche Verlängerung Ihres Wartungsvertrags stellt sicher, dass Sie diese Content-Updates erhalten.

Wenn Sie sich entscheiden, die Wartung/den Support nicht zu verlängern, oder einen bestehenden Wartungs-/Supportvertrag vor dem Ablauftermin nicht verlängern, haben Sie zu diesem Zeitpunkt keinen Anspruch mehr auf zusätzlichen Support einschließlich zukünftiger Upgrades, Migrationen oder auf die Erstellung von Supportfällen über das Selfservice-Portal oder per Telefon. Sie sind berechtigt, die Software weiterhin zu nutzen.

- **Abonnement:** Abonnementlizenzen, auch bekannt als „befristete Lizenzen“, für Ivanti Softwareprodukte werden in der Regel für einen Zeitraum von ein, zwei oder drei Jahren erworben. Während eines aktiven Abonnementzeitraums haben Sie Anspruch auf Software-Updates und -Upgrades, einschließlich Patches, Fixes, Sicherheitsupdates und je nach Produkt auch das Recht, auf „Like-for-Like“-Basis auf ein neues, gleichwertiges Ivanti Produkt zu migrieren, ohne dass zusätzliche Software-Lizenzgebühren anfallen. Ein weiteres wesentliches Merkmal von Wartung/Support ist die „Problemlösung“ mit Hilfe unserer hochqualifizierten Supporttechniker über unser Online-Portal oder per Telefon.

Wenn Sie sich jedoch entscheiden, Ihre Abonnementlizenzen nicht vor Ablauf der dann aktuellen Abonnementlaufzeit zu verlängern, dürfen Sie die Software nicht mehr in irgendeiner Weise nutzen und der Zugriff auf Ihre Lizenzen wird eingestellt. Nach einem solchen Ablauf oder einer solchen Beendigung der Abonnementlizenzen erklären Sie sich außerdem damit einverstanden, alle Kopien der Softwareprodukte mit Abonnementlizenz einschließlich aller Sicherungskopien unverzüglich zu entfernen und zu vernichten. Darüber hinaus haben Sie keinen Anspruch mehr auf jedwede Supportangebote einschließlich zukünftiger Upgrades, Migrationen oder Erstellung von Supportfällen über das Selfservice-Portal oder per Telefon. Daher ist es wichtig, Ihr Abonnement vor Ablauf zu verlängern, um eine Unterbrechung des Zugriffs sowohl auf die lizenzierte Software als auch auf Wartung/Support zu vermeiden.

- **SaaS:** SaaS-Lizenzen werden oftmals zunächst für einen Zeitraum von drei oder fünf Jahren erworben und zum Zeitpunkt der Verlängerung zumeist für mehrere Jahre verlängert, wobei eine Verlängerung um ein Jahr möglich ist. Während der Laufzeit eines aktiven SaaS-Abonnements wird Ivanti die SaaS-Umgebung regelmäßig aktualisieren und dabei Ihren Benutzern die neuesten Features und Korrekturen als Teil des Service zur Verfügung stellen. Der Support ist in Ihrem SaaS-Abonnement enthalten.

Wenn Sie sich jedoch entscheiden, Ihre SaaS-Lizenzen nicht vor Ablauf der dann aktuellen SaaS-Abonnementlaufzeit zu verlängern, dürfen Sie die Software nicht mehr in irgendeiner Weise nutzen und Ihr Zugriff auf Ihre Lizenzen endet mit Ablauf oder Kündigung. Darüber hinaus haben Sie keinen Anspruch mehr auf jedwede Supportangebote einschließlich zukünftiger Upgrades, Migrationen oder Erstellung von Supportfällen über das Selfservice-Portal oder per Telefon. Daher ist es wichtig, Ihr SaaS-Abonnement vor dem Ablauf zu verlängern, um eine Unterbrechung des Zugriffs sowohl auf die lizenzierte Software als auch auf Wartung/Support zu vermeiden.

Wartungs-/Supportangebote im Überblick

Ivanti hat mehrere Wartungs-/Supportoptionen, aus denen Sie wählen können. Kurz vor der Verlängerung ist ein guter Zeitpunkt, um Ihren Supportbedarf neu zu bewerten und festzustellen, ob der gleiche oder ein anderer Plan im kommenden Jahr für Sie am besten geeignet ist, je nach Ihren geplanten und anstehenden Projekten wie z. B. ein Roll-out von Ivanti Lösungen an weitere Standorte/Benutzer oder Upgrades auf die neuesten Softwareprodukte.

Details und weitere Informationen zu den Wartungs-/Supportoptionen von Ivanti finden Sie unter <https://www.ivanti.com/support/support-programs>.

Richtlinien und Praktiken für die Verlängerung von Wartung/Support, Abonnement, SaaS

Das Wartungs-/Supportgeschäft von Ivanti wurde mit dem Ziel entwickelt, Ihnen ein erstklassiges Supportangebot zu bieten, das Ihnen hilft, Ihre Investition in Ivanti Lösungen optimal zu nutzen. Damit wir Ihnen diese Services in einer konsistenten und qualitativ hochwertigen Art und Weise anbieten können, unabhängig davon, wo sich Ihr Unternehmen befindet, halten wir uns an bestimmte Verlängerungspraktiken.

1. Rechtzeitige Verlängerungen

Wie in Ihrer Endbenutzerlizenz- und Servicevereinbarung (EULSA, End User License and Services Agreement) und den ergänzenden Supportbedingungen vereinbart, sind die Gebühren für Wartung/Support, Abonnement- und SaaS-Lizenzen im Voraus für die anstehende Verlängerungsperiode zu zahlen. Als Annehmlichkeit für Sie bietet Ivanti Flexibilität bei der Verlängerungs- und Zahlungsmethode. Um die Kontinuität des Supports für Sie und Ihre Benutzer sowie die rechtzeitige Zahlung und Einziehung der im Voraus fälligen Gebühren zu gewährleisten, wählen Sie bitte die für Sie am besten geeignete Methode:

Verlängerungsoption 1 – DocuSign: Viele Kunden von Ivanti bevorzugen die Benutzerfreundlichkeit von DocuSign, um Ihre Wartungs-/Supportlaufzeit zu verlängern. Weitere Einzelheiten zu DocuSign: [FAQ zu DocuSign](#)

Verlängerungsoption 2 – Bestellung: Eine Bestellung stellt ein Zahlungsverprechen dar. Um eine rechtzeitige Zahlung zu gewährleisten, ist die Bestellung 30 Tage vor dem Enddatum des Wartungs-/Support-, Abonnement- oder SaaS-Vertrages an Ivanti fällig.

Zahlungsoptionen: Kreditkarte (nur in den USA, es können Gebühren anfallen), Banküberweisung, ACH oder Scheck.

Obwohl die Zahlung bis zum Enddatum des Wartungs-/Support-, Abonnement- oder SaaS-Vertrags fällig ist, erhebt Ivanti nur dann Verzugsgebühren für Verlängerungen, wenn die Zahlung bis zum Enddatum des Wartungs-/Support-, Abonnement- oder SaaS-Vertrags nicht eingegangen ist.

2. Wiedereinsetzungsgebühren

Für den unwahrscheinlichen Fall, dass Ihre Wartungs-/Support- oder Abonnement- oder SaaS-Laufzeit aufgrund einer Nichtverlängerung oder der Nichtzahlung fälliger Gebühren bei Fälligkeit verfällt, verlieren Sie Ihre Rechte zur weiteren Nutzung der Software (Abonnement- und SaaS-Lizenzmodelle) und Sie verlieren alle damit verbundenen Ansprüche auf Wartung/Support (unbefristete, Abonnement- und SaaS-Lizenzmodelle).

Die Rechte zur weiteren Nutzung der Abonnement- und SaaS-Software sowie der Wartung/des Supports können wiederhergestellt werden, jedoch nur gegen Zahlung der entsprechenden Wiedereinsetzungsgebühren und anderer Anforderungen, wie unten beschrieben.

Bei unbefristeten Lizenzen dürfen Sie die unter Wartung/Support abgedeckte Software weiterhin gemäß der unten in Abschnitt 5 – „Alles-oder-Nichts-Support“ beschriebenen Richtlinie verwenden.

Wartung/Support, Abonnement, SaaS: Sie müssen für Wartung/Support, Abonnement oder SaaS für den abgelaufenen Zeitraum (auch als „Back-Maintenance“ bezeichnet) zahlen und zusätzlich eine Wiedereinsetzungsgebühr in Höhe von 10 % der gesamten Wartungs-/Support-, Abonnement- oder SaaS-Gebühren entrichten. Der Verfallszeitraum wird auf der Basis des Ablaufs der vorherigen Laufzeit der Wartung/des Supports, des Abonnements oder der SaaS-Laufzeit bis zum Datum des Inkrafttretens der Wiedereinsetzung berechnet. Das Anfangsdatum bleibt gleich, d. h. der Tag nach dem Enddatum der vorherigen Wartungs-/Support-, Abonnement- oder SaaS-Laufzeit.

- Beispiel: Ihre Gebühr für die jährliche Verlängerung beträgt 5.000 USD
- Die Wiedereinsetzungsgebühr beträgt 10 % der Jahresgebühr: 5.000 USD x 10 % = 500 USD
- Insgesamt fälliger Betrag für den Abschluss der Verlängerung: 5.500 USD (5.000 USD + 500 USD)

Erstreckt sich die verstrichene Frist über einen Zeitraum von mehr als 3 Monaten, wird das Startdatum auf das aktuelle Datum zurückgesetzt, die jährliche Wartungs-/Support-, Abonnement- oder SaaS-Gebühr für die kommenden 12 Monate wird fällig, und es wird auch eine Back-Maintenance- und Wiedereinsetzungsgebühr erhoben.

3. Erhöhung der jährlichen Verlängerungsgebühr

Die Geschäftspraxis von Ivanti besteht in einer 5%igen Preiserhöhung auf Jahresbasis, wie online in den Support-Bedingungen unter www.ivanti.com/company/legal/support-terms beschrieben. Sie sollten diese Erhöhung, die automatisch auf Ihr Verlängerungsangebot angewendet wird, jedes Jahr einplanen.

4. Optionen für Verlängerungslaufzeit

Verlängerungen für Ivanti Maintenance/Support, Abonnement und SaaS werden im Allgemeinen in Schritten von 12 Monaten verkauft. Sie können eine Verlängerung in Ein-Jahres-Schritten oder Mehr-Jahres-Schritten für Ihre Ivanti Softwareprodukte erwerben. Die Dauer einer mehrjährigen Verlängerung hängt vom jeweiligen Softwareprodukt ab, wobei für die meisten Softwareprodukte von Ivanti üblicherweise Verlängerungen von bis zu drei Jahren verfügbar sind.

Hinweis: Die Verfügbarkeit von Wartung/Support unterliegt der Ivanti End-of-Life-Richtlinie.

Option 1: Vorausbezahlte mehrjährige Verlängerung: Bei mehrjährigen Verlängerungen, z. B. einer zwei- oder dreijährigen Laufzeit, bei denen die gesamte Gebühr im Voraus bezahlt wird, kann die jährliche Verlängerungsgebühr in den Jahren der mehrjährigen Verlängerungsperiode entfallen.

Option 2: Mehrjährige zu oder vor Beginn jedes Zwölfmonatszeitraums bezahlte Verlängerung: Mehrjährige Verlängerungen, bei denen die Gebühr jährlich entrichtet wird, werden für eine Ermäßigung der üblichen Erhöhung der jährlichen Verlängerungsgebühren in Betracht gezogen. Die Ermäßigung hängt von der Anzahl der festgelegten Verlängerungsjahre ab. Sie müssen eine Bestellung für die gesamte Laufzeit der mehrjährigen Verpflichtung vorlegen, die jedoch auf jährlicher Basis in Rechnung gestellt wird.

Alle mehrjährigen Verpflichtungen sind nicht kündbar und nicht erstattungsfähig.

5. Alles-oder-Nichts-Support

Wartung und Support, Abonnements, SaaS müssen für die Gesamtzahl der Lizenzen des entsprechenden Ivanti Softwareprodukts bzw. der entsprechenden Ivanti Softwareprodukte verlängert werden. Ivanti erlaubt keine teilweise Erneuerung von Wartung/Support, Abonnements oder SaaS für ein oder mehrere Ivanti Softwareprodukte.

Ausnahmeregelung für die Reduzierung der Lizenznutzung

- Ivanti behält sich das Recht vor und wird im Ausnahmefall eine Geschäftsvereinbarung für eine teilweise Reduzierung der Lizenzen im Rahmen von Wartung/Support akzeptieren.
- In der Geschäftsvereinbarung wird festgelegt, dass Ihr Unternehmen die Lizenzen, die derzeit nicht von Wartung/Support abgedeckt sind, nicht nutzen darf. Darüber hinaus gewährt diese Geschäftsvereinbarung Ivanti das Recht, die Lizenznutzung zu prüfen, um die Einhaltung dieser Geschäftsvereinbarung sicherzustellen.

- Wenn sich herausstellt, dass Ihr Unternehmen Lizenzen nutzt, die nicht durch die aktuelle Wartungs-/Supportvereinbarung abgedeckt sind, müssen Sie die Back-Maintenance-Gebühr für den Zeitraum der abgelaufenen Unterstützung solcher Lizenzen zuzüglich einer Wiedereinsetzungsgebühr zahlen.
- Wenn die Menge der Softwareprodukte bei einer Erneuerung reduziert wird, erhöht Ivanti den Basispreis pro Einheit für Wartung/Support für alle verbleibenden Lizenzen, da der ursprüngliche Rabatt nicht mehr gültig ist.

Wenn Sie die weggefallenen Lizenzen zu einem zukünftigen Zeitpunkt nutzen möchten, müssen Sie die entsprechende Back-Maintenance-Gebühr zuzüglich Wiedereinsetzungsgebühren zahlen und Wartung/Support, Abonnement oder SaaS für mindestens ein weiteres Jahr ab dem Datum der Reaktivierung für diese Lizenzen erwerben.

6. Co-Termination von Endbenutzerlizenz- und Servicevereinbarungen

Wenn Sie Ivanti Softwareprodukte mit Wartung/Support oder SaaS- und Abonnementlizenzen zu unterschiedlichen Zeiten erworben haben, was zu mehreren EULSAs oder Angeboten mit unterschiedlichen Enddaten führt, ist es eventuell möglich, die Bedingungen an einem einzigen Verlängerungsdatum auszurichten und damit zukünftige Verlängerungen zu erleichtern. Dieser Prozess wird als „Co-Termination“ (zeitgleiche Beendigung/Erneuerung) bezeichnet. Ihr Ivanti Renewal Account Manager wird Ihre Verlängerungen bei der ersten Verlängerung des Kalenderjahres mitbearbeiten, sofern keine andere Anweisung vorliegt. Bitte kontaktieren Sie Ihren Renewal Account Manager, wenn Sie weitere Informationen benötigen.

7. Migrationen/Upgrades

Einer der wichtigen Ansprüche, die mit Wartung/Support, Abonnement, SaaS verbunden sind, ist das Recht auf neue Versionen des von Ihnen lizenzierten Ivanti Softwareprodukts. Wenn Ivanti zwei verschiedene Produkte mit ähnlicher Funktionalität und Zweckmäßigkeit hat, kann Ivanti Ihnen die Migration auf das andere Produkt erlauben; „Like-for-Like“, ohne dass eine Lizenzgebühr anfällt.

8. Währungsänderungen beim Angebot

Ivanti erlaubt keinen Wechsel der Währung aufgrund einer Wechselkurspräferenz. Änderungen aus anderen geschäftlichen Gründen müssen vom Global VP of Ivanti Renewals geprüft und genehmigt werden.

Verlängerungspraktiken

Wir möchten, dass Sie eine unterbrechungsfreie Erfahrung mit Ihren Ivanti Software Produkten haben, damit Ihr Unternehmen und Ihre Benutzer stets die Vorteile von Ivanti Wartung/Support, Abonnement, SaaS nutzen können. Es gibt ein paar einfache Schritte, die Sie für eine problemlose, rechtzeitige Erneuerung befolgen sollten (nachstehend aufgeführt).

1. Etwa 90–120 Tage vor dem Enddatum Ihrer aktuellen Laufzeit von Wartung/Support, Abonnement oder SaaS erhalten Sie ein Angebot, das Folgendes beinhaltet:
 - a. Wartung/Support für die lizenzierten Ivanti Softwareprodukte oder das Abonnement und SaaS für derzeit auslaufende(s) Ivanti Softwareprodukt(e) in Lizenzvergabe;
 - b. Co-Termination für alle Ihre zutreffenden Verlängerungen; und
 - c. Laufzeitbeginn und -ende für die aktuelle Laufzeit; und
 - d. die neue Gebühr für die aktuelle Laufzeit für die betreffenden Ivanti Softwareprodukte.
2. Das Verlängerungsangebot enthält die Preise für mindestens 12 Monate Wartung/Support, Abonnement oder SaaS-Abonnement. Wenn Sie eine mehrjährige Verlängerung bevorzugen, wenden Sie sich bitte an Ihren Renewal Account Manager.
3. Rechtzeitige Antwort, wenn Sie ein neues Angebot für die bevorstehende Verlängerungsaktivität erhalten.
4. Stellen Sie vor Ablauf der aktuellen Laufzeit eine Kreditkarte, ACH-Überweisung oder Bestellung (PO, Purchase Order) bereit.
5. Stellen Sie sicher, dass die Zahlung am oder vor dem Enddatum der aktuellen Laufzeit erfolgt.

Definitionen

1. **Wartung/Support:** Produkt-Software-Upgrades, -Updates, kleinere Verbesserungen, Korrekturen, Fixes und Patches sowie technische Unterstützung, die gemäß Ihrer Ivanti Softwarelizenz(en) in Übereinstimmung mit der Ivanti Endbenutzerlizenz- und Servicevereinbarung bereitgestellt werden. Ausführlichere Supportbedingungen finden Sie unter www.ivanti.com/company/legal/support-terms.
2. **Startdatum:** Das Datum, an dem Ihre Wartungs-/Support-, Abonnement- oder SaaS-Laufzeit beginnt, wie in Ihrer Endbenutzerlizenz- und Servicevereinbarung oder dem Angebot zur Verlängerung angegeben.
3. **Enddatum:** Das Datum, an dem Ihre Wartungs-/Support-, Abonnement- oder SaaS-Laufzeit endet, wie in Ihrer Endbenutzerlizenz- und Servicevereinbarung oder dem Angebot zur Verlängerung angegeben.

4. **End of Life (EOL):** Der Beginn des Prozesses der Abwicklung von Vertrieb und Wartung/Support sowie anderen Services für eine vor der aktuellen Lieferversion herausgegebene Version der Ivanti Software. Die Strategie von Ivanti ist es, seine Kunden zu unterstützen, solange sie die Wartung/den Support verlängern. Manchmal, insbesondere dann, wenn eine dritte Partei das „Ende der Lebensdauer“ (engl. End of Life, kurz EOL) für ihre eigenen, in den Ivanti Softwareprodukten enthaltenen Produkte erklärt, kann es sein, dass Ivanti nicht in der Lage ist, Wartung und Support zu leisten.
5. **Ivanti Endbenutzerlizenz- und Servicevereinbarung (EULSA):** Die Vereinbarung, die die Bedingungen und Konditionen enthält, die Ihre (i) Rechte zur Nutzung/zum Zugriff auf alle Ivanti Softwareprodukten und (ii) den Anspruch auf Wartung/Support regeln. Die EULSA finden Sie hier: www.ivanti.com/company/legal/eula.
6. **Co-Termining von Co-Wartungs-/Supportverträgen:** Mehrere Wartungs-/Support-, Abonnement- und SaaS-Verträge mit unterschiedlichen Enddaten auf ein einziges gemeinsames Enddatum ausrichten bzw. zusammenlegen und damit ein einfacheres Management von Verlängerungen zu ermöglichen.
7. **Wiedereinsetzungsgebühr („Out-of-Support-Gebühr“):** Eine Gebühr, die für eine abgelaufene oder verfallene Vereinbarung über Wartung/Support, Abonnement oder SaaS anfällt.
8. **Back-Maintenance-Gebühren:** Gebühren, die in der Regel mit einer jährlichen Wartungs-/Support-, Abonnement- oder SaaS-Gebühr für ausgelaufenen Support verbunden sind, die nicht bis zum Ablaufdatum eines Verlängerungsvertrags bezahlt wurde. Diese können im Zusammenhang mit einer Nutzung stehen, die nicht durch einen Lizenzvertrag abgedeckt ist, aber während einer Lizenzprüfung identifiziert wurde.

Sie sind wichtig für uns

Ihr Geschäft ist wichtig für uns. Danke, dass Sie unser Kunde sind. Wir würden uns freuen, von Ihnen zu hören, wenn Sie Vorschläge zur weiteren Verbesserung der Zusammenarbeit mit Ihnen oder der Wartung/des Supports und der damit verbundenen Servicekomponenten haben. *Wenn Sie Fragen haben, wenden Sie sich bitte an Ihren Ivanti Renewal Account Manager.*