Acronis

Acronis Globales Renewals-Handbuch

Acronis
Globales Renewals-Handbuch

Inhaltsverzeichnis

Zweck des Dokuments 3

Vorteile von Verlängerungen 4

Verlängern Ihrer Lizenz 5

Globale Verlängerungsrichtlinie von Acronis 6

Übersicht über Preise für Verlängerungen 7

Verlängerung von Acronis Software: Maintenance- und Compliance-Verpflichtungen 7

Automatische E-Mail-Benachrichtigung für Verlängerungen 8

Informationen für Acronis Vertriebspartner 8

Kontakt zum Team für Verlängerungen von Maintenance-Verträgen 9

Nützliche Links und Antworten auf häufige Fragen 10

Über Acronis 10

Zweck des Dokuments

In diesem Dokument erfahren unsere Kunden und Vertriebspartner mehr über die weltweit gültige Verlängerungsrichtlinie für Acronis Abonnement- und Dauerlizenzprodukte für Unternehmen.

Die Richtlinie deckt folgende Bereiche ab:

- Preise für Verlängerungen je nach Typ der Acronis Lizenz
- Prozess für E-Mail-Benachrichtigungen zu Verlängerungen von Acronis Dauerlizenz- und Abonnementprodukten für Unternehmen
- Kaufinformationen: Informationen zum Erwerb von Verlängerungen
- Wiederinkraftsetzung eines Maintenance-Vertrags: Prozess zur Wiederinkraftsetzung eines abgelaufenen Maintenance-Vertrags
- Compliance-Pflichten bei Verlängerung von Maintenance-Verträgen: Compliance-Pflichten von Kunden bei Maintenance-Verträgen

Diese Richtlinie gilt für:

- Acronis Abonnementprodukte für Unternehmen
- Acronis Dauerlizenzprodukte für Unternehmen

Die Richtlinie gilt nicht für:

- Dauer- und Abonnementlizenzen für Acronis Software für Privatanwender
- Acronis OEM-Software-Lizenzen (Original Equipment Manufacturing)
- Geschäftskritische Acronis Services
- NFR-Lizenzen (Not For Resale)
- Acronis Cyber Protect Cloud

Copyright © 2002-2022 Acronis International GmbH.

Vorteile von Verlängerungen:

Als Anbieter von Cyber Protection-Software setzen wir Sicherheit an die erste Stelle. Wir sind davon überzeugt, dass wir Ihre Investition, Ihr Unternehmen und Ihre Zukunft nur mit einer Verlängerung Ihres Maintenance-Vertrags ausreichend schützen können.

Die Verlängerung des Maintenance-Vertrags für Ihre Unternehmenslizenzen bietet folgende Vorteile:

Schnelle und effiziente Problembehebung, da Sie **rund um die Uhr mit unseren erstklassigen Support-Technikern mehrerer Stufen zusammenarbeiten**

Support in acht Sprachen (englisch, deutsch, französisch, italienisch, portugiesisch, japanisch, koreanisch und türkisch)

Kostenlose Upgrades und Updates: Ihr Produkt bleibt auf dem neuesten Stand und Ihre Produktivität steigert sich durch den Einsatz neuester Technologie – einmal im Monat erhalten Sie aktualisierte Funktionen

Ein dedizierter **Acronis Account Manager** bei Verlängerung des Maintenance-Vertrags

Zugang zu Ihrem Acronis Konto zur Verwaltung von Service-Anfragen und zum Herunterladen neuer Produktversionen

Kostenloser Cloud-Storage* bei aktivem Maintenance-Vertrag

***Für Abonnementlizenzen:** Prüfen Sie die Verfügbarkeit Ihres Storage: https://kb.acronis.com/content/67210#:~:text=With%20each%20purchase%20Acronis%20Cyber,the%20quantity%20of%20obtained%20licenses

Wiederinkraftsetzung eines abgelaufenen Software-Maintenance-Vertrags

Kunden, deren Verlängerungen abgelaufen sind, verlieren automatisch alle Ansprüche auf Maintenance-Vorteile und sollten Folgendes beachten:

- Produkte, die mit Abonnementlizenzen verbunden sind, verlieren ihre Gültigkeit.
- Acronis Maintenance-Vorteile wie kostenlose Upgrades/Bugfixes/Updates entfallen. Kunden haben keinen Anspruch mehr auf technischen Support, kostenlosen Cloud-Storage, einen dedizierten Acronis Account Manager und administrative Hilfe bei der Verwaltung von Lizenzen.
- Es können Gebühren und Geldstrafen aufgrund veralteter IT-Lösungen anfallen. Zudem kann Ihre Lösung nur aktualisiert werden, wenn Sie Ihren Maintenance-Vertrag verlängern.

Copyright © 2002-2022 Acronis International GmbH.

Verlängern Ihrer Lizenz:

Verlängerungsrichtlinie für Abonnements

- Wenn Kunden ein Abonnementprodukt für Unternehmen kaufen, erhalten sie eine Lizenz, die für einen bestimmten Zeitraum gültig ist. Alle Maintenance-Vorteile sind während des Lizenzzeitraums aktiv. Nach Ablauf der Lizenz werden alle Funktionen außer der Datenwiederherstellung abgeschaltet.
- Die Verlängerung von Abonnementprodukten für Unternehmen erfolgt über eine separate SKU. Eine Lizenz wird dabei für eine bestimmte Anzahl von Jahren verlängert, beginnend mit dem Ablaufdatum der Lizenz.
- Wenn sich die Anzahl der Lizenzen erhöht (falls also weitere Lizenzen gekauft werden), werden die Anzahl der verbleibenden Tage für das erweiterte Abonnement und der Zeitraum des aktuellen Abonnements für das Ablaufdatum angerechnet. Diese Regel gilt für alle Abonnements eines Typs. Bitte kontaktieren Sie Ihren Acronis Account Manager, wenn Sie weitere Informationen benötigen.
- Wenn sich die Anzahl der Lizenzen verringert, sollten sich Kunden **vor der Verlängerung** an den technischen Support wenden.

Nur mit Acronis Abonnements verfügbar:

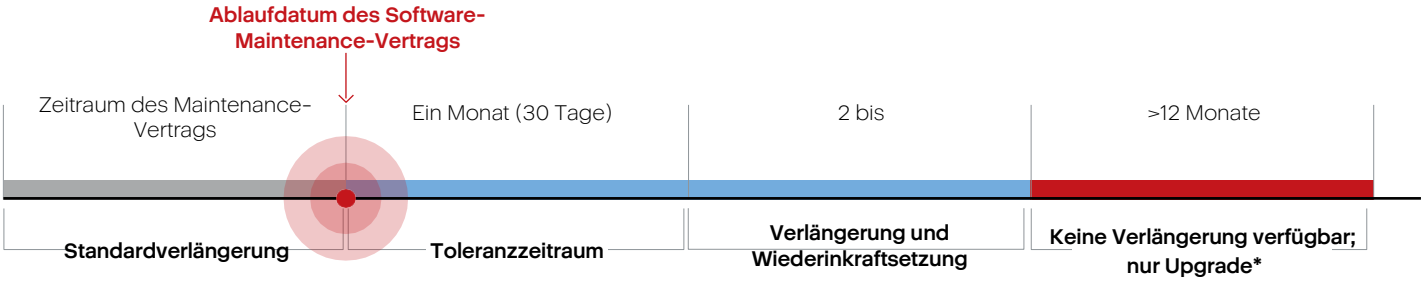
- Cloud-zu-Cloud-Backup für Office
- Cyber Protection-Updates (kostenlose Upgrades und Bugfixes für die Lösung werden automatisch installiert)
- In Acronis Cyber Protect und Acronis Cyber Backup enthaltener kostenloser Cloud-Storage
- OPEX-Modell (Anlageform, die auf Betriebsausgaben basiert)

Copyright © 2002-2022 Acronis International GmbH.

Globale Verlängerungsrichtlinie von Acronis

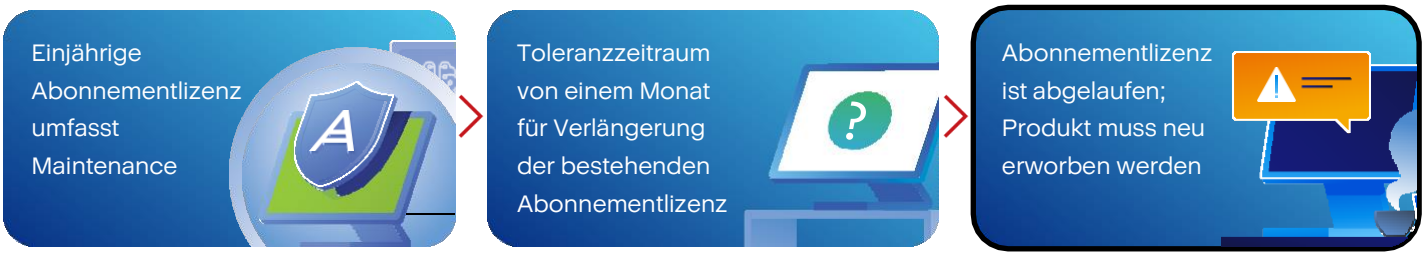
Begriff	Definition	Gültigkeitsdatum
Standardverlängerung	12 Monate oder länger. Die Verlängerung des Maintenance-Vertrags beginnt ab dem Ablaufdatum. Es gibt einen 30-tägigen Toleranzzeitraum für die Verlängerung Ihres Maintenance-Vertrags, in dem keine zusätzlichen Gebühren für die Wiederinkraftsetzung (20 %) anfallen.	Verlängerung des Maintenance-Vertrags beginnt ab dem Ablaufdatum
Verlängerung mit gemeinsamer Beendigung/Konsolidierung	Kann länger oder kürzer als 365 Tage sein. Wird anteilsmäßig anhand der Anzahl der Verlängerungstage berechnet, die nötig sind, um mehrere Maintenance-Verträge zu konsolidieren (kann zusammen mit mehrjähriger Verlängerung genutzt werden).	Ab dem neuen Rechnungsdatum bzw. dem ursprünglichen Ablaufdatum
Wiederinkraftgesetzter Maintenance-Vertrag	Wird der Maintenance-Vertrag 30 Tage nach dem Ablaufdatum verlängert, fällt eine Gebühr für die Wiederinkraftsetzung in Höhe von 20 % des vollen Listenpreis der Verlängerung an.	Ab dem Ablaufdatum

Zyklus für Maintenance-Verträge bei Dauerlizenzen:



*Upgrades sind nur für Abonnementlizenzen verfügbar!

Zyklus für Abonnementlizenzen:



Copyright © 2002-2022 Acronis International GmbH.

Übersicht über Preise für Verlängerungen

Die Preise für die Verlängerung von Acronis Software-Produkten sind vom Vertrag des Kunden bzw. von der Teilnahme an bestimmten Acronis Aktionsprogrammen abhängig:

Aktionsprogramm	Beschreibung
Acronis Kundenprogramm	Ein Programm für Abonnement-Support und Maintenance, das ein hervorragendes und flexibles Angebot an Support-Services bietet
Acronis Programm für Bildungseinrichtungen und Behörden	Preissegment für Behörden, Bildungseinrichtungen und gemeinnützige Organisationen

Verlängerung von Acronis Software: Maintenance- und Compliance-Verpflichtungen

Compliance-Verpflichtungen des Kunden bei Acronis Software-Produkten und Maintenance-Verträgen:

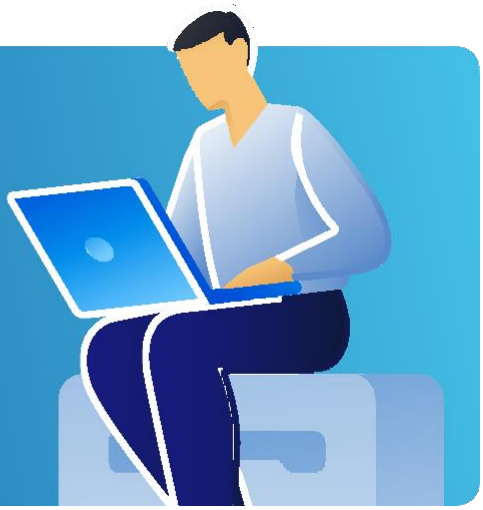
- Maintenance-Verträge werden pro Lizenz erworben (Dauer- oder Abonnementlizenz).
- Die Anzahl der Maintenance-Lizenzen sollte immer mit der Anzahl der genutzten Software-Produktlizenzen übereinstimmen (Ausnahme: eine neue Lizenz mit mehreren Maintenance-Zeiträumen in einer Bestellung).
- Der Maintenance-Vertrag muss mit dem entsprechenden Typ der Software-Produktlizenz übereinstimmen (Dauer- oder Abonnementlizenz).
- Wird der Maintenance-Vertrag vor Ablauf verlängert, fängt der neue Zeitraum am Tag nach dem ursprünglichen Ablaufdatum an, das im Lizenzzertifikat genannt wird.

Weitere Informationen finden Sie in der Endbenutzer-Lizenzvereinbarung für Unternehmen (EULA).

Copyright © 2002-2022 Acronis International GmbH.

HINWEIS:

- Bei Bestellungen, die über einen Acronis Vertriebspartner erfolgen, wird der Preis zwischen dem Vertriebspartner und dem Endbenutzer festgelegt.
- Acronis ist berechtigt, die Preise für Verlängerungen nach eigenem Ermessen zu ändern, sofern vertraglich nichts anderes vereinbart wurde. Weitere Informationen finden Sie in der EULA.
- Die Rückgabefrist für Unternehmensprodukte beträgt 30 Tage ab dem Kaufdatum.



Copyright © 2002-2022 Acronis International GmbH.

Automatische E-Mail-Benachrichtigung für Verlängerungen

Acronis benachrichtigt seine Kunden per E-Mail über den Ablauf der Acronis Software-Maintenance-Verträge.

Acronis versendet dazu automatisch erstellte E-Mail-Benachrichtigungen an Endkunden (die Empfängeradresse kann auf Anfrage des Kunden oder Partners geändert werden). Dies erfolgt 90, 60, 30 und 15 Tage vor sowie am Tag des Ablaufs des Maintenance-Vertrags sowie 15 und 29 Tage nach Ablauf.

Alle automatischen E-Mail-Benachrichtigungen an Kunden/Partner enthalten folgende Angaben:

- Acronis Kontonummer (AAN)
- Referenznummer der Verlängerung (Verlängerungs-ID)
- Produktname
- Produkt-SKU
- Anzahl der Lizenzen
- Ablaufdaten

HINWEIS:
Sollte der Kunde während des Zeitraums, in dem die E-Mail-Benachrichtigungen versendet werden, seinen Maintenance- bzw. Support-Vertrag verlängern, werden die automatischen E-Mail-Benachrichtigungen erst eingestellt, wenn die Verlängerung der entsprechenden Verträge in Rechnung gestellt wurde.

Informationen für Acronis Vertriebspartner

Partner sind durch das Acronis Partnerprogramm berechtigt, Verlängerungen von Acronis Maintenance-Verträgen zu verkaufen.
Weitere Informationen über das Acronis Partnerprogramm und wie Sie Acronis Partner werden können, finden Sie unter www.acronis.com/de-de/partners/index.html.

Mehr erfahren

Acronis gestaltet den Verlängerungsprozess äußerst transparent. Alle Acronis Kunden mit einem gültigen Maintenance-Vertrag haben Zugang zu einem dedizierten Acronis Account Manager, der sie bei Verlängerungen unterstützt.

Copyright © 2002-2022 Acronis International GmbH.

Aufgaben des Vertriebspartners:

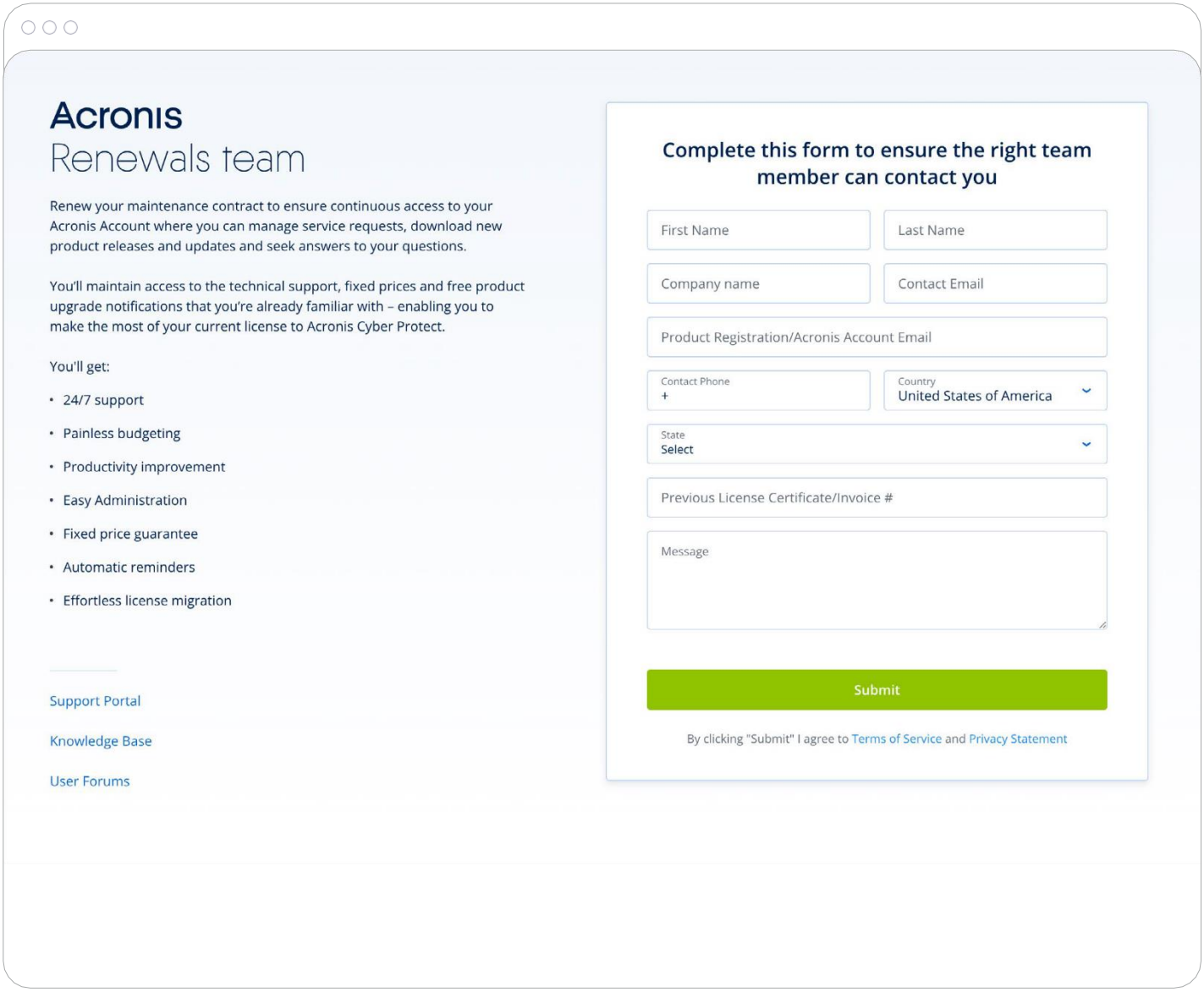
1. Partner sollten sich innerhalb der 90 Tage vor Ablauf des Maintenance-Vertrags ihrer Dauerlizenz-Kunden direkt mit diesen in Verbindung setzen.
2. Partner sollten sich innerhalb von 180 Tagen vor Ablauf des Maintenance-Vertrags ihrer Abonnement-Kunden direkt mit diesen in Verbindung setzen.
3. Acronis behält sich das Recht vor, Kunden zur Abwicklung der Verlängerung ihrer Maintenance-Verträge entweder direkt oder indirekt zu kontaktieren.

Mit dem Acronis Partner Locator finden Sie Partner in Ihrer Nähe:
www.acronis.com/de-de/partners/locator/

Mehr erfahren

Kontakt zum Team für Verlängerungen von Maintenance-Verträgen

Formular für Mitteilungen an Ihren Acronis Account Manager



Rufen Sie die Seite www.acronis.com/de-de/renewals/ auf oder senden Sie eine E-Mail an renewals@acronis.com.

Copyright © 2002-2022 Acronis International GmbH.

Nützliche Links und Antworten auf häufige Fragen:

Informationen zu Produkten:

Lizenzierung von Acronis Cyber Protect
Häufige Fragen zu Lizenzierung und Upgrade/Downgrade
Vergleichstabelle für Acronis Cyber Protect
Unterschiede zwischen Update und Upgrade
Acronis Software Upgrade Tabelle
Herunterladen des neuesten Build
Hinweise zum Update auf eine neuere Build-Version Build-Nummer von Acronis Produkten überprüfen
EULA: https://kb.acronis.com/content/1834

Acronis Kundenportal:

Was ist ein Acronis Konto und wie wird es erstellt Wie wird ein Produkt registriert
Eine Verlängerung für einen Maintenance-/Abonnement-Vertrag registrieren
Eine Dauerlizenz auf ein anderes Acronis Konto übertragen
Die automatische Verlängerung eines Abonnements deaktivieren
Kostenloses Produkt-Upgrade innerhalb des Abonnementzeitraums herunterladen
Cloud-Storage-Quota erhöhen (gilt auch für Produktabonnement-Quota)
Unternehmensprodukte: Gültigkeit der Supportprogramm überprüfen

Häufig gestellte Fragen (FAQs) zum Support

Support (über Telefon, E-Mail, Chat) kontaktieren und Fall eröffnen
Was passiert nach der Eingabe meiner Support-Anfrage?
Wie kann ich mich auf meinen vorausgegangenen Anruf beziehen, wenn ich Acronis wegen derselben Angelegenheit noch einmal kontaktieren muss?
Kann ich wieder mit demselben Support-Spezialisten sprechen, wenn ich eine weitere Frage habe?
Wie kann ich Feedback zu meinen Erfahrungen mit dem Support geben?

Zugriff auf Acronis Support-Ressourcen:

Knowledge Base
Webbasierte Benutzeranleitungen für Acronis Produkte

Nützliche Links für die Acronis Files-Produktfamilie:

Acronis Files-Produktfamilie: Häufige Fragen zum Maintenance-Vertag
Häufige Fragen zu Acronis Cyber Files
Acronis Files Connect: Häufige Fragen zu Upgrades
Acronis Cyber Files Benutzeranleitung (nur in englischer Sprache)
Acronis Files Connect Benutzeranleitung (nur in englischer Sprache)

Über Acronis

Acronis vereint Data Protection und Cyber Security in einer integrierten, automatisierten Cyber Protection-Lösung, die mit Verlässlichkeit, Verfügbarkeit, Vertraulichkeit, Authentizität und Sicherheit (engl. safety, accessibility, privacy, authenticity, security, kurz: SAPAS) die Herausforderungen der modernen digitalen Welt zu bewältigt. Dank flexibler Deployment-Modelle, die die Anforderungen von Service Providern und IT-Verantwortlichen erfüllen, bietet Acronis hervorragende Cyber Protection für Daten, Applikationen und Systeme mit innovativen Lösungen, die Virenschutz der nächsten Generation, Backup, Disaster Recovery und Verwaltung für den Endpunktschutz mit KI umfassen. Unterstützt durch erweiterten Malware-Schutz mit modernster Maschinenintelligenz und Blockchain-basierter Authentifizierung schützt Acronis Ihre Daten in allen lokalen, Cloud-basierten und hybriden Umgebungen – zu geringen und vorhersagbaren Kosten.

Acronis wurde 2003 in Singapur gegründet und ist seit 2008 in der Schweiz eingetragen. Heute beschäftigt das Unternehmen mehr als 2.000 Mitarbeiter an 34 Standorten auf der ganzen Welt. Den Acronis Lösungen vertrauen bereits mehr als 5,5 Millionen Privatanwender und 500.000 Unternehmen und erstklassige Profisport-Teams. Acronis Produkte können über mehr als 50.000 Partner und Service Provider in über 150 Ländern und in 26 Sprachen erworben werden.

Acronis

Weitere Informationen:
www.acronis.com

Copyright © 2003-2022 Acronis International GmbH. Alle Rechte vorbehalten. Acronis und das Acronis Logo sind eingetragene Markenzeichen der Acronis International GmbH in den Vereinigten Staaten und/oder in anderen Ländern. Alle anderen Marken oder eingetragenen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Technische Änderungen, Abweichungen bei den Abbildungen sowie Irrtümer sind vorbehalten. 2022-09