



## 1. Produktphilosophie: Security by Design

PassGrid ist die autarke Antwort auf die Sicherheitsrisiken moderner Cloud-Infrastrukturen. Durch den bewussten Verzicht auf externe Abhängigkeiten (SSO, Cloud-Logging, Tracker) wird die Angriffsfläche auf ein Minimum reduziert.

## 2. Preismodell & Perpetual Fallback License

Alle Preise zzgl. MwSt.

Feature	Starter	Professional	Enterprise
Lizenz	399 € / Jahr	999 € / Jahr	1.990 € / Jahr
Deployment	Self-Hosted	Self-Hosted	Self-Hosted
Kernsicherheit	AES-256 Client-Side	AES-256 Client-Side	AES-256 Client-Side
File Sharing	bis 10 MB	bis 50 MB	bis 100 MB
Passwortschutz	–	✓	✓
Enterprise Features	–	–	IP-Stealth, Smart-Forwarding, White-Label
Support	E-Mail (Best Effort)	Priority E-Mail	SLA-Garantie (Priority)

### 2.1 Perpetual Fallback License – Echte Datensouveränität

#### Was bedeutet "Perpetual Fallback"?

PassGrid verfolgt ein faires Lizenzmodell: Sie zahlen jährlich für Updates und Support. Wenn Sie sich entscheiden, die Lizenz nicht zu verlängern, wird Ihre Installation auf der letzten lizenzierten Version "eingefroren". Diese Version läuft für immer weiter – ohne Funktionsverlust der bereits vorhandenen Features.

**Kein Vendor-Lock-in:** Ihre Daten bleiben zugänglich, auch wenn Sie keine weiteren Zahlungen leisten.

**Fairness:** Sie zahlen nur für neue Features und Security-Updates, nicht für die Nutzung.

**Echte Autarkie:** Selbst ohne Lizenzverlängerung bleibt PassGrid voll funktionsfähig.



### 3. Service Level Agreement (SLA) Matrix

Die Support-Leistungen werden durch die Entwickler (Level 3) in Deutschland erbracht.

#### Reaktionszeiten (Geschäftszeiten: Mo–Fr 09:00–17:00 Uhr)

**Priorität 1 (Systemstillstand):** Rückmeldung < 4 Std. (nur Enterprise)

**Priorität 2 (Funktionseinschränkung):** Rückmeldung < 8 Std. (Professional & Enterprise)

**Priorität 3 (Anfragen/Kosmetik):** Rückmeldung < 24 Std. (alle Tiers)

#### Update-Versprechen

**Sicherheitskritische Patches:** Bereitstellung innerhalb von 24–48 Stunden nach interner Validierung (bei aktiver Lizenz).

**Funktions-Updates:** Regelmäßige Releases während der Lizenzlaufzeit. Bei Nicht-Verlängerung bleibt die letzte Version dauerhaft nutzbar (Perpetual Fallback).

### 4. Ausschlusskriterien

Um die Haftung sauber zu trennen, gelten folgende Bedingungen für den Support-Anspruch:

**Systemumgebung:** Der Kunde ist verantwortlich für die Bereitstellung der Mindestanforderungen (PHP 8.x, MySQL 5.7+, Webserver). Support für OS- oder Hardware-Probleme ist ausgeschlossen.

**Zero-Knowledge-Paradoxon:** Da PassGrid keinen Zugriff auf Master-Passwörter hat, kann bei Verlust des Keys kein technischer Support zur Datenwiederherstellung geleistet werden.

**Netzwerk-Hoheit:** Konfigurationsfehler in kundeneigenen Firewalls, VPNs oder Proxies liegen außerhalb des Support-Bereichs.

**Modifikations-Verbot:** Bei eigenständiger Änderung des Quellcodes erlischt der SLA-Anspruch für die betroffene Instanz.

### 5. Technische Systemvoraussetzungen

Damit die Software stabil läuft und der Support greift, muss die Umgebung des Kunden folgendes erfüllen:

**Webserver:** Apache 2.4+ oder Nginx 1.18+

**PHP:** Version 8.1 oder höher (mit aktivierten Modulen: openssl, pdo\_mysql, mbstring)

**Datenbank:** MySQL 5.7+ oder MariaDB 10.5+

**SSL:** Ein gültiges TLS-Zertifikat (HTTPS) ist zwingend erforderlich für die Web Crypto API.