

# NovaBACKUP DataCenter Support-Richtlinien

---

Leitfaden für technischen Support und  
Produkt-Upgrades für NovaBACKUP DataCenter-Kunden



# Inhalt

|                                                                  |          |
|------------------------------------------------------------------|----------|
| <b><i>Inhalt</i></b> .....                                       | <b>2</b> |
| <b><i>Die Mission des NovaStor-Supports</i></b> .....            | <b>3</b> |
| <b><i>Einführung: Geltungsbereich dieses Dokuments</i></b> ..... | <b>3</b> |
| Haftungsausschluss.....                                          | 3        |
| <b><i>Die Support-Services im Überblick</i></b> .....            | <b>4</b> |
| Supportzeiten .....                                              | 4        |
| Reaktionszeiten .....                                            | 4        |
| Erreichbarkeit des Supports.....                                 | 4        |
| Kostenfreier Support in der Evaluierungsphase.....               | 4        |
| NovaBACKUP DataCenter kostenfreie Unterstützung.....             | 4        |
| NFR-Lizenzen .....                                               | 4        |
| Pre-/Post-Sales-Unterstützung .....                              | 5        |
| Einreichen einer Support-Anfrage .....                           | 5        |
| Abschluss von Support-Anfragen.....                              | 5        |
| Kundenverpflichtung zur Mitwirkung beim Ticketabschluss .....    | 5        |
| Befragungen zur Kundenzufriedenheit.....                         | 6        |
| Umfang und Art des Supports.....                                 | 6        |
| <b><i>Richtlinie für Updates und Upgrades</i></b> .....          | <b>7</b> |
| Support für Versionen der Software-Produkte von NovaStor .....   | 7        |
| Produkt-Upgrade.....                                             | 7        |
| Richtlinie für Produkt-Upgrade-Schutz .....                      | 7        |

## Die Mission des NovaStor-Supports

Der NovaStor-Support hat sich zum Ziel gesetzt, unseren Kunden und Partnern eine hochwertige professionelle Unterstützung zu bieten, um deren Erfolg mit den Software-Lösungen und Technologien von NovaStor sicherzustellen.

Unser in Hamburg ansässiges Support-Team besteht aus hoch qualifizierten Support-Ingenieuren, die sich mit den Zielen unserer Kunden identifizieren. Wir sind bestrebt, unseren Kunden stets rechtzeitig eine passende Lösung zu liefern, indem wir ihnen unsere technische Expertise und jahrelange Branchenerfahrung bieten.

Unsere Support-Ingenieure besitzen ein umfangreiches technisches Know-how und Fähigkeiten zur Problembewältigung und können außerdem auf eine Vielzahl von Tools zurückgreifen, um jede Herausforderung zu meistern. Wir schätzen das Feedback, das wir von unseren Kunden erhalten, und setzen uns dafür ein, dass sie mit ihren Backup-Richtlinien Erfolg haben.

## Einführung: Geltungsbereich dieses Dokuments

Dieses Dokument soll Ihnen einen Überblick über die Optionen des Support-Services von NovaStor geben und erläutern, wie Sie Zugang zu den Support-Ressourcen von NovaStor erhalten. Diese Richtlinie gilt für die folgenden NovaStor-Produkte:

- NovaBACKUP DataCenter Standard
- NovaBACKUP DataCenter Enterprise

## Haftungsausschluss

Dieses Dokument wurde als Hilfe für Sie erstellt. NovaStor behält sich das Recht vor, Änderungen und Ergänzungen an diesem Dokument vorzunehmen und die hierin genannten Support-Richtlinien nach seinem Ermessen zu ändern. Individuelle Vertragsbestimmungen sind von den in diesem Dokument genannten Regelungen nicht betroffen.

# Die Support-Services im Überblick

NovaStor bietet seinen Kunden eine Vielzahl von Support-Angeboten, die so konzipiert wurden, dass sie die Anforderungen aller NovaStor-Kunden erfüllen.

## Supportzeiten

Die Supportzeiten sind Werktags von 09 Uhr bis 17 Uhr (GMT+1). Ausnahme hierzu bilden die für Hamburg gültigen Feiertage.

## Reaktionszeiten

Nach einreichen eines Tickets stellt der NovaStor DataCenter-Support sicher, dass bis zum folgenden Werktag hierauf reagiert wird. Grundlage hierfür sind die unter dem Punkt „Supportzeiten“ festgelegten Zeiträume.

## Erreichbarkeit des Supports

Alle Kunden mit gültigem Wartungsvertrag können den technischen Support auch telefonisch über die +49 40 63809-359 erreichen. Sollten Sie innerhalb der oben genannten Supportzeiten anrufen und alle Support Mitarbeiter bereits im Gespräch sein, können Sie aus der Warteschleife heraus, über die Taste „9“ an Ihrem Telefon, eine Nachricht auf unserem Anrufbeantworter hinterlassen. Hier sollte sichergestellt sein, dass Ihr Name, die Firma und eine Rückrufnummer hinterlassen werden. Sollten Sie eine Rückfrage zu einem bestehenden Ticket haben, nennen Sie uns bitte die Ticketnummer. Sollte es sich um ein neues Anliegen handeln, nennen Sie uns zusätzlich die eingesetzte NovaBACKUP DataCenter Version und das Thema. Sollten Sie außerhalb unserer Supportzeiten anrufen, schaltet das System nach der Ansage automatisch auf den Anrufbeantworter um. Auch hier können Sie nach dem oben genannten Schema eine Nachricht hinterlassen. Ein Kollege wird sich dann zeitnah mit Ihnen in Verbindung setzen.

## Kostenfreier Support in der Evaluierungsphase

Der NovaStor-Support bietet während der 30-tägigen Evaluierungsphase einen kostenfreien E-Mail-Support. Dieses kostenfreie Angebot gilt für alle oben aufgeführten NovaStor-Software-Produkte.

## NovaBACKUP DataCenter kostenfreie Unterstützung

NovaStor bietet eine Vielzahl von Informationsmaterialien, auf die Sie kostenfrei zugreifen können.

- Das NovaStor-Support-Portal ist ein Online-Ressourcencenter mit häufig gestellten Fragen und Anleitungen zu NovaBACKUP DataCenter.
- Der Dokumentationsbereich der NovaStor-Website bietet Produktdokumentation und Release-Informationen für alle Haupt-Release-Versionen.
- Im Bereich NovaStor-Support-Videos des Support-Portals stehen zahlreiche Schulungsvideos zur Verfügung. Diese bieten Einführungen und Schulungen zu NovaBACKUP DataCenter und den zu sichernden Applikationen.

## NFR-Lizenzen

NovaStor vergibt NFR-Lizenzen (Not-for-resale) an ValueCREATE! Enterprise-Partner, sodass diese ein oder mehrere NovaStor-Produkt(e) über einen längeren Zeitraum als

die übliche Evaluierungsphase ausprobieren können. NFR-Lizenzen sind ausschließlich für Test- und Vorführungszwecke vorgesehen und nicht zur Nutzung in der Produktion. NFR-Lizenzen werden ausschließlich unter den Bedingungen der NFR-Vereinbarung von NovaStor zur Verfügung gestellt.

Weitere Informationen erhalten Sie bei NovaStor unter [sales@novastor.com](mailto:sales@novastor.com).

## **Pre-/Post-Sales-Unterstützung**

Die ValueCREATE! Enterprise-Partner haben Anspruch auf Pre-/Post-Sales-Services für Projekte mit ihren Kunden. Für Pre-Sales-Services sollte sich der Partner an seinen NovaStor-Vertriebsmitarbeiter wenden, der dann die Anfrage an unser Support-Team weiterleitet.

Für Post-Sales-Services kann der Partner die übliche Einreichfunktion per E-Mail oder online nutzen. Hinweis: Ein technischer Ansprechpartner des Partners muss das Support-Anliegen handhaben. Das Anrecht auf Support kann nicht auf den Kunden übertragen werden.

## **Einreichen einer Support-Anfrage**

Supportanfragen können Sie online über unser Formular auf <http://dcsupport.novastor.com> einreichen. Dieses finden Sie auf der rechten Seite unter dem Punkt „E-Mail Kontakt“. Nach dem Einreichen Ihrer Support-Anfrage erhalten Sie eine E-Mail von unserem Ticket-Management-System, in der Ihnen Ihre Ticketnummer mitgeteilt wird. Es sollte darauf geachtet werden, dass sich jede Support-Anfrage auf ein Thema beschränkt. Dies dient zur Vermeidung von Missverständnissen oder Fehlinterpretationen.

## **Abschluss von Support-Anfragen**

Eine Support-Anfrage wird gewöhnlich abgeschlossen wenn Sie bestätigen, dass eine Lösung gefunden wurde, oder wenn wir nach drei Kontaktversuchen keine Rückmeldung von Ihnen erhalten. Wir können Support-Anfragen auch schließen, wenn wir ein bestimmtes Problem nicht beheben können – oder uns für dessen Nichtbehebung entscheiden. Sollte Ihr Ticket auf diese Weise geschlossen werden, erhalten Sie eine Mitteilung über unsere Entscheidung. Sie werden per E-Mail benachrichtigt, wenn Ihre Support-Anfrage als „geschlossen“ eingestuft wurde.

## **Kundenverpflichtung zur Mitwirkung beim Ticketabschluss**

Für einen erfolgreichen Abschluss von Tickets ist eine gegenseitige Zusammenarbeit erforderlich. Wir behalten uns daher das Recht vor, Tickets nur dann zu bearbeiten, wenn der Kunde die folgenden Vorgaben erfüllt:

Die Meldung von Mängeln an der Software muss schriftlich, wie im Punkt „Einreichen einer Support-Anfrage“ beschrieben, erfolgen. Ein Support-Ticket gilt als eröffnet, wenn der Kunde eine Antwort vom Ticketsystem mit einer Ticketnummer erhalten hat. Eine mündliche Mitteilung wird akzeptiert, wenn der Kunde innerhalb von maximal zwei Werktagen eine schriftliche Benachrichtigung nachliefert. In der Mitteilung muss das Problem exakt und umfassend beschrieben werden (insbesondere die Bedingungen, unter denen es auftritt, Symptome und Auswirkungen des Mangels).

Die Kunden sind verpflichtet, zur Ticketlösung beizutragen, indem sie alle geforderten Informationen liefern. Um unnötige Verzögerungen zu vermeiden, sollte dies immer zeitnah geschehen. Die Software-Umgebungen des Kunden müssen mit allen für ihre

Umgebung verfügbaren Updates für Software, Hardware und Firmware aktualisiert sein.

Die Kunden müssen dem Support-Team von NovaStor ggf. den Zugriff per Einwahl gewähren, vorausgesetzt, der Kunde erfüllt die technischen Voraussetzungen und es bestehen dabei keine Sicherheitsrisiken.

Tickets werden nur bearbeitet, wenn für die Kundeninstallation eine gültige Lizenz besteht. Sollte diese während der Bearbeitung eines Tickets enden, wird das Ticket automatisch ohne weitere Maßnahmen geschlossen.

## **Befragungen zur Kundenzufriedenheit**

Die von uns heute und in Zukunft angebotenen Services werden auch stark durch Ihr Feedback geprägt. Ihre Zufriedenheit mit unseren Services ist die einzige Möglichkeit, um unseren Erfolg messen zu können. Daher führen wir Befragungen zur Kundenzufriedenheit durch, die Ihnen die Gelegenheit gibt, unsere Leistung zu bewerten.

## **Umfang und Art des Supports**

Der technische Support unserer Produkte ist begrenzt auf technische Fehler unserer Produkte. Sollte während eines Supportgesprächs festgestellt werden, dass es kein Produktfehler ist, behalten wir uns vor, den Support an dieser Stelle abzubrechen.

Vom Support ausgeschlossen sind unter anderen:

- Fehler in der Bedienung
- Fehlerhafte Softwareeinstellungen
- Probleme in der Infrastruktur

Sollte dies festgestellt werden, wird Sie der Techniker hinsichtlich Schulung oder Professional Services beraten. Ein entsprechendes Angebot wird dann durch unseren Vertrieb erstellt.

## **Unterstützte Systeme**

Der Novastor Support unterstützt nur die Software / Betriebssysteme, die auch vom Hersteller noch supported werden.

Beispiel: Microsoft beendete den „Mainstream Support“ für „MS Server 2003 R2“ zum 13.07.2010.

Siehe auch:

„<http://support.microsoft.com/lifecycle/search/default.aspx?sort=PN&alpha=Windows+server&Filter=FilterNO>“

Diese Produktlinie wird standardmäßig nicht mehr unterstützt. Support hierfür kann nur noch über „Professional Services“ angefragt werden.

## **Professional Services**

Über Professional Services stehen unseren Kunden Leistungen zur Verfügung, die über den Standard Support hinaus gehen.

Hierunter fällt beispielsweise:

- Support von Software, die vom Hersteller nicht mehr unterstützt wird.
- Erstellen von Sicherungskonzepten.
- Beratung bei der Umstellung auf NovaBACKUP DataCenter
- Installation und Einrichtung beim Kunden.
- Anpassung der Kundeninfrastruktur für die Datensicherung.
- Individuelle Produktschulungen.

- Migration

## Schulungen

Novastor bietet regelmäßig kostenpflichtige Produktschulungen an. Diese können über unseren Vertrieb gebucht werden. Hier können Sie auch individuelle Schulungen buchen.

## Richtlinie für Updates und Upgrades

NovaStor stellt regelmäßig neuere Versionen seiner Software bereit, um neue Merkmale und erweiterte Funktionen in die Produkte zu integrieren. Diese neueren Versionen werden in zwei verschiedenen Formaten bereitgestellt: als Updates und als Upgrades.

### Support für Versionen der Software-Produkte von NovaStor

NovaBACKUP DataCenter wird bis max. ein Minor Releases zurück unterstützt. Beispiel: Aktuell ist die Version 5.3.1, dann wird bis Version 5.2.0 zurück Support geleistet. Sollten Sie eine ältere Version installiert haben, behalten wir uns die technische Unterstützung hierfür vor.

Die Dokumentation sowie entsprechende Artikel in der Wissensdatenbank für Versionen von NovaStor-Produkten mit ausgelaufenem Support bleiben weiter auf der NovaStor-Website verfügbar. Wir nehmen allerdings keine Support-Anfragen für eingestellte Versionen entgegen.

Updates für die NovaStor-Software enthalten wichtige Fehlerbehebungen, die Auswirkungen auf Sie oder Ihre Backup-Richtlinien haben könnten. Updates für die NovaStor-Produkte stehen allen Benutzern mit einer gültigen Lizenz für die aktuelle Hauptversion der Software zur Verfügung.

Mit dem NovaStor E-Mail-Benachrichtigungssystem bleiben Sie auf dem Laufenden, was aktuelle Veranstaltungen, neueste Updates für Ihre Produkte sowie neue Produkt-Releases anbelangt.

### Produkt-Upgrade

Upgrades für NovaStor Software umfassen wichtige Erweiterungen, neue Merkmale oder eine erheblich verbesserte Funktionalität. Upgrades sind an der Änderung der Versionsnummer vor dem Punkt zu erkennen (zum Beispiel Version 4 auf Version 5).

### Richtlinie für Produkt-Upgrade-Schutz

Jeder Kunde mit einem gültigen Maintenance Vertrag hat stets Anrecht auf die neuesten Softwareversionen.



**NovaStor Software AG**  
Baarerstrasse 20  
CH-6304 Zug  
Tel +41 (41) 712 31 55  
Fax +41 (41) 712 31 56

**NovaStor GmbH**  
Neumann-Reichardt-Str. 27-33  
D-22041 Hamburg  
Tel +49 (40) 638 09 0  
Fax +49 (40) 638 09 29

**NovaStor Corporation**  
29209 Canwood Street  
Agoura Hills, CA 91301 USA  
Tel +1 (805) 579 6700  
Fax +1 (805) 579 6710



[www.novastor.com](http://www.novastor.com)