

# NovaCare™ und Setup Assistance

Überblick und Hintergrundinformationen

Setup Assistance  
Vorteile

Setup Assistance  
Hinweise und Ablauf

Setup Assistance  
Enthaltene Leistungen

Setup Assistance  
Nicht enthaltene Leistungen

NovaCare™  
Hinweise zum technischen Support &  
Upgradeoptionen

NovaCare™  
Vorteile

NovaCare™  
Aktivierung und  
Auswahloptionen

NovaCare™  
Renewal

Über NovaStor  
Kontakt & Copyright



## NovaBACKUP für Server und PC

### Hinweise zum technischen Support & Upgradeoptionen mit NovaCare™

NovaCare steht für technischen Support aus Hamburg per Telefon und E-Mail sowie einen Upgrade-Schutz.

Wir von NovaStor verbessern unsere Backup und Restore Software kontinuierlich. Dazu gehört auch die Unterstützung neuer Microsoft Technologien sowie das Sicherstellen von VMware Kompatibilitäten und vieles mehr. Kommen neue Versionen, z.B. von Microsoft Betriebssystemen oder Servern, auf den Markt, unterstützt NovaBACKUP diese zeitnah.

Deshalb erscheinen laufend neue Versionen von NovaBACKUP. Sie können mit NovaCare sicherstellen, dass Ihre Software auf dem neusten Stand ist:

Zukünftig bieten wir nur noch Upgrades und den vollen Support aus Hamburg im Rahmen gültiger NovaCare Pakete an. Haben Sie kein NovaCare, kann die aktuelle NovaBACKUP Version nur noch zum vollen Preis erworben werden.

Ein Upgrade bezeichnet nachfolgend den Wechsel einer Hauptversion: z.B. von NovaBACKUP 16.x auf NovaBACKUP 17.x. Ein Update bezeichnet Neuerungen der laufenden Version, also von NovaBACKUP 17.0 auf Version 17.1. Updates sind mit einer gekauften NovaBACKUP Lizenz immer kostenfrei möglich. Die neusten Versionen stehen immer zum Download auf [www.novabackup.de](http://www.novabackup.de) zur Verfügung.

Alle Bedingungen werden nachfolgend erklärt.

**Haben Sie Fragen zu neuen NovaBACKUP Versionen, NovaCare, der Setup Assistance oder Ihren Upgrade Möglichkeiten?**

Bitte wenden Sie sich an Ihren Account Manager oder schreiben Sie uns eine E-Mail an: [kontakt@novastor.de](mailto:kontakt@novastor.de).

## NovaCare™ - Premium Support und Upgrade-Schutz für Ihre NovaBACKUP Produkte.

Die technischen Support-Ingenieure von NovaStor identifizieren sich mit Ihren Backup-Herausforderungen und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Mit NovaCare inklusive Telefon- und E-Mail-Support unterstützt unser technisches Support-Team Sie gezielt bei der Lösung Ihrer Probleme. Wie bei einer Flatrate erhalten Sie für die gesamte Laufzeit Ihres NovaCare-Paketes den technischen Support, der in Ihrem Paket enthalten ist.

**NovaCare umfasst zudem kostenfreie Upgrades auf eine neue Version** Ihres Produktes. Über unsere kostenpflichtigen NovaCare-Pakete hinaus steht allen NovaStor-Kunden unsere Wissensdatenbank zur Verfügung.

Für vollständigen Schutz empfiehlt NovaStor Ihnen, für Ihre Produkte NovaCare zu erwerben.

### Ihre NovaCare™ Vorteile

#### Schnelle Hilfe:

NovaBACKUP Dokumentationen, Foren, Produkt-Videos und Webinare liefern schnelle, umfassende Antworten auf Ihre Fragen.

#### E-Mail- und Telefon-Support aus Deutschland:

Ihre individuellen Probleme lösen unsere Mitarbeiter in Hamburg per E-Mail oder Telefon. Immer direkt von NovaStor. Kein ausgelagertes Call Center.

#### Kostenfreie Upgrades:

Bleiben Sie auf dem Laufenden und verpassen Sie kein Upgrade auf eine neue Version.

## NovaCare™

### Aktivierung und Auswahloptionen

**NovaCare ist unser Service für NovaBACKUP.** Die Service Leistungen (Support- und Upgrade-Schutz) im Rahmen von NovaCare sind automatisch beim Kauf von:

- NovaBACKUP Server
- NovaBACKUP Business Essentials
- NovaBACKUP NAS

für mindestens ein Jahr enthalten. Für NovaBACKUP PC ist NovaCare optional zu buchbar.

**Neu:** NovaBACKUP direkt mit **drei Jahren NovaCare kaufen und sparen.** Wir haben den Preis gesenkt, damit sich keine Sorgen um Ihr Backup machen müssen.

NovaCare ist unabhängig von der Setup Assistance. Die Setup Assistance, der Installations-Service von NovaStor, ist eine eigenständige Leistung.

**Hinweise für Käufer (über [www.novabackup.de](http://www.novabackup.de)):** Die **NovaCare Laufzeit beginnt direkt mit dem Kaufdatum.** Sie können ab dann die NovaCare Service Leistungen in Anspruch nehmen.

**Hinweise für registrierte ValueCREATE! Partner:** Die **NovaCare Laufzeit beginnt erst, wenn Sie Ihre gekauften NovaBACKUP Lizenzen aktivieren.** D.h. NovaCare ist unabhängig vom Kaufdatum. Die NovaCare Service Leistungen beginnen erst mit der Aktivierung Ihrer Backup Software.

Bitte beachten Sie, wenn Sie NovaBACKUP NAS kaufen, dass NovaCare mit der Aktivierung einer Komponente automatisch für alle Komponenten aktiviert wird. Wenn Sie zum Beispiel mehrere Server und PCs sichern, dann beginnt NovaCare zum Zeitpunkt der Aktivierung der ersten NovaBACKUP Lizenz, die mit NovaBACKUP NAS ausgeliefert wurde.

## NovaCare™ Renewal Konditionen

### Verlängerungsoptionen für auslaufende NovaCare™ Pakete

**NovaCare Verlängerung (Renewal):** Wenn Sie ein NovaCare Paket (Support- und Upgrade-Schutz) zusammen mit Ihrer NovaBACKUP Lizenz erworben haben, sind Sie berechtigt Ihr NovaCare kostengünstig zum Vertragsende zu verlängern. Bei einer Verlängerung können Sie wahlweise 1 oder 3 Jahres-NovaCare-Pakete für Ihre Lizenz erwerben.

Das erste Jahr NovaCare ist automatisch und ohne zusätzliche Kosten beim Erwerb von NovaBACKUP Server, Business Essentials und NAS Varianten enthalten.

**Zeitraumen:** Sie können Ihr NovaCare innerhalb von 120 Tagen verlängern. Verlängerungen sind 90 Tage vor Vertragsende und bis 30 Tage nach dem Vertragsende verfügbar.

Beispiel: Wenn Ihr NovaCare am 1. Juli 2016 ausläuft, haben Sie die Möglichkeit zwischen dem 3. März 2016 und dem 31. Juli 2016 zu verlängern. Das neue Auslaufdatum ist nach einer Verlängerung vor dem Auslaufdatum der 1. Juli 2017 (1 Jahr NovaCare) oder der 1. Juli 2019 (3 Jahre NovaCare). Verlängern Sie erst in den 30 Tagen nach offiziellem Ablauf, passt sich das Ablaufdatum entsprechend an.

#### Lizenzen mit auslaufender NovaCare

Auf der folgenden Seite <http://partner.novastor.de/product/license-management> finden alle registrierten NovaStor ValueCREATE! Partner eine Übersicht Ihrer Lizenzschlüssel. Neben Ihren Lizenzschlüsseln können Sie den aktuellen Status von NovaCare einsehen.

Alle anderen Nutzer können über:

<http://novabackup.novastor.de/support/software-backup-updates/> ihre Upgrade-Optionen einsehen.

#### Kosten für NovaCare Verlängerungen/Renewals

NovaCare Verlängerungen im Renewal-Rahmen sind für ca. 25% des UVPs der jeweiligen NovaBACKUP Lizenz verfügbar. Unser Vertriebs-Team berät Sie gern bei Fragen zu Ihrem Status oder Ihrer Verlängerung von NovaCare.

# Übersicht der Upgrade Möglichkeiten mit NovaCare™

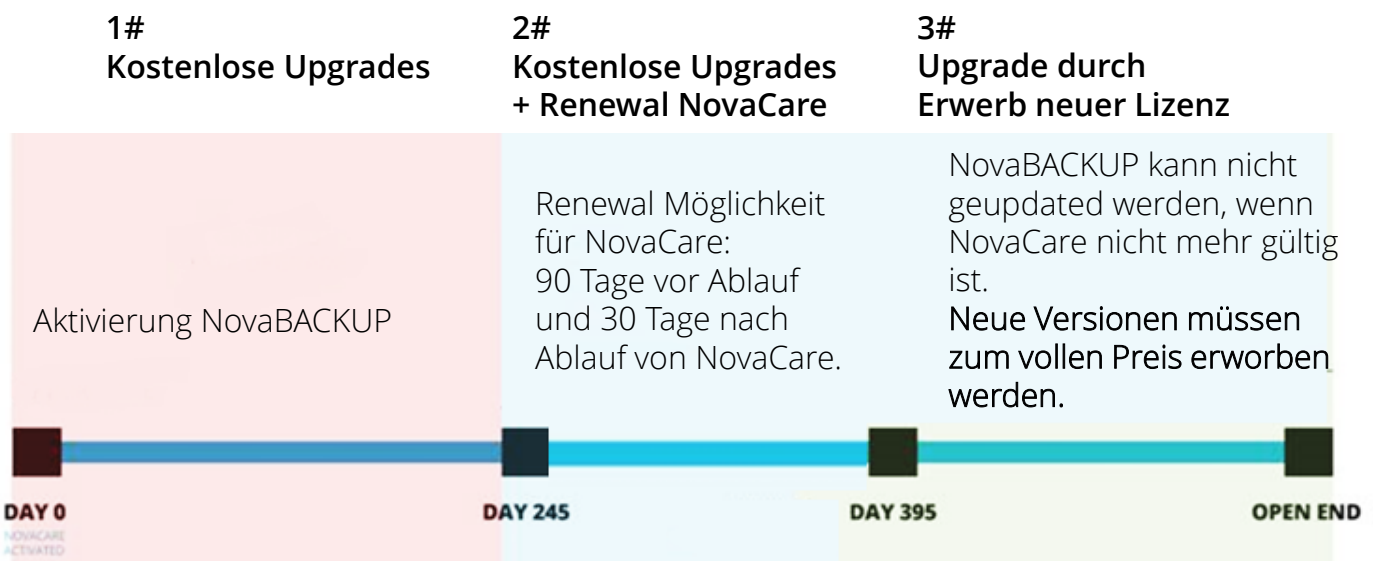
## und Informationen zur Grace Period

Generell haben Sie mit einem gültigen NovaCare Paket immer die Möglichkeit, ein kostenfreies Upgrade auf die neueste Version von NovaBACKUP zu erhalten. Haben Sie Ihre Lizenzen in den letzten 30 Tagen, der sogenannten Grace Period, aktiviert, dann erhalten Sie die neue Version ebenfalls kostenfrei.

Sie besitzen eine ältere Version von NovaBACKUP (z.B. 14, 16)? Solange diese Lizenz noch nicht aktiviert wurde, wird bei der Aktivierung jetzt automatisch die neueste NovaBACKUP Version verfügbar.

Laden Sie sich einfach die aktuelle Version herunter und profitieren Sie von den neuen Funktionen. Mit Ihrem Lizenzschlüssel können Sie die neueste Version aktivieren.

## Upgrade-Möglichkeiten auf einen Blick\*:



\*Beispiel für eine Lizenz inkl. 1 Jahr NovaCare.

## Setup Assistance

Der Installations-Service von NovaStor



Als **Setup Assistance** wird bei NovaStor der Remote Installations-Service bezeichnet. Jede Bestellung von NovaBACKUP Server / Business Essentials / NAS für Endkunden und ValueCREATE! Partner enthält die Setup Assistance. Der NovaStor Kunde wird telefonisch durch die Installation geführt. Die Setup Assistance ist damit ein Bestandteil der NovaBACKUP Server Produkte und ohne zusätzliche Kosten im Preis der NovaBACKUP Lizenzen enthalten.

### Zeit sparen und NovaBACKUP kennenlernen

NovaBACKUP mit Setup Assistance spart Ihnen und Ihren Kunden wertvolle Zeit und Geld. Gleichzeitig stellen wir sicher, dass NovaBACKUP vom ersten Tag an perfekt läuft. Unsere Techniker zeigen Ihnen die wichtigsten Funktionen von NovaBACKUP. Sparen Sie sich langwierige Tests und werden Sie gemeinsam mit uns zum Backup Experten.

### Gemeinsam Backup-Strategien umsetzen

Ihre individuellen Backup-Strategien können Sie mit unseren Mitarbeitern in Hamburg festlegen. Auf Grundlage Ihrer Kriterien wird NovaBACKUP für Ihren Server entsprechend konfiguriert.

### Professionelle Einrichtung des Backups

Per Remote Zugriff wird NovaBACKUP gemeinsam mit Ihnen konfiguriert. Vom File Backup über Hyper-V und VMware Backup bis zur Sicherung Ihrer SQL Datenbanken. NovaStor hilft Ihnen weiter.

### Raum für Fragen

Sie erhalten Raum für Nachfragen und können Ihren speziellen Backup-Fall mit NovaStors Support-Ingenieuren durchgehen.

### Service-Optionen für ValueCREATE! Partner

Mit NovaBACKUP wird der Vertrieb von Backup Software attraktiver, denn Sie bieten den besten Service und machen Sie gleichzeitig mehr Marge beim Verkauf von NovaBACKUP. Jeder Partner kann durch unsere Setup Assistance selbst ein wenig Zeit einsparen und für seine Kunden den kompletten Backup-Service übernehmen: Einrichtung, Kontrolle, Tests, Überwachung der Datensicherung. Unsere Setup Assistance soll unsere Partner hierbei unterstützen.

# Setup Assistance

## Hinweise und Ablauf



### Hinweise:

- Die Setup Assistance ist ein eigenständiger Service zusätzlich zu den NovaCare™ Paketen (technischer Support aus Hamburg und Upgrade-Schutz).
- Die Setup Assistance ist automatisch beim Kauf von NovaBACKUP Server, Business Essentials, und NAS enthalten.
- Es entstehen keine zusätzlichen Kosten.
- Über die Inanspruchnahme und konkrete Installations-Termine können Sie frei entscheiden.

### Buchung und Inanspruchnahme:

Der Kauf einer NovaBACKUP Lizenz für Server beinhaltet automatisch die Setup Assistance. Einen Termin für Ihre Installation können Sie unter [www.novabackup.de/sa](http://www.novabackup.de/sa) vereinbaren.

1. Systemanforderungen prüfen
2. NovaBACKUP Server, Business Essentials oder NAS kaufen
3. Termin vereinbaren (Bestätigung per E-Mail mit Anleitung folgt)
4. NovaBACKUP Installationsdatei downloaden
5. Team-Viewer herunterladen
6. Auf NovaStor Anruf am Wunschtermin warten
7. Team-View Session starten für den Remote Zugriff von NovaStors Technikern
8. Beginn der Setup Assistance
9. Zertifikat: Ausstellung eines PDF Zertifikats, welches eine professionelle Backup Einrichtung und Installation bestätigt



## Setup Assistance

### Enthaltene Leistungen



Buchen Sie einen persönlichen Termin mit unseren Technikern, die für Sie die Installation übernehmen. Kaufen Sie ohne jegliches Risiko. Wir kümmern uns darum, dass Ihr Backup perfekt läuft - von der ersten Installation bis zur Backupjobeinrichtung.

Backup wie für mich gemacht.

### Leistungen im Rahmen der Setup Assistance

- Professionelle Remote Installation von NovaBACKUP durch NovaStor
- Besprechung des jeweiligen Anwendungsfalls und der passenden Backup Strategie
- Backup Praxis Tipps/Tricks zur Umsetzung der gewünschten Use Cases  
Raum für Fragen zu NovaBACKUP
- Einrichten der ersten Beispiel Backup Jobs, auf den jeweiligen Kunden passend
- Gemeinsames Durchlaufen der wichtigsten Einstellungen und Funktionen von NovaBACKUP
- Ausstellung eines PDF Zertifikats nach Beendigung der Setup Assistance, welches dem Kunden / Partner die ordnungsgemäße Funktionsweise bestätigt

### Optional buchbare Leistungen: Überprüfung des Systems

NovaStor bietet eine kostengünstige Überprüfung Ihres Backups nach 3 Monaten an, bei der festgestellt wird, ob alles ordnungsgemäß funktioniert. Damit möchten wir sicherstellen, dass Sie 100%ig zufrieden sind.

Anfragen dazu bearbeitet gerne Ihr NovaStor Vertriebs-Team.

## Setup Assistance

### Nicht enthaltene Leistungen



**Achtung:** Wenn die Setup Assistance aus irgendeinem Grund abgebrochen werden muss, weil zur Installation noch Vorarbeiten notwendig oder Zusatzleistungen erforderlich sind, erhält der Kunde ein entsprechendes Protokoll. Eine Kopie des Protokolls wird an den zuständigen NovaStor Account Manager weitergeleitet. Ein neuer Termin wird nach Bedarf vereinbart.\*

Typische Fälle, bei denen eine Setup Assistance durch NovaStor nicht möglich ist, sind beispielsweise: Fehlerhafte Server Einstellungen, fehlende Administratoren Rechte für Server, Exchange usw.

Achten Sie darauf, dass Sie die [Systemvoraussetzungen](#) erfüllen.

**Nicht in der Setup Assistance inbegriffen sind folgende und vergleichbare Leistungen:**

- Manuelle Fehlerbehebung(en) um eine Installation erst zu ermöglichen
- Das Einspielen von fehlenden System Updates von Microsoft/VMware
- Jegliche andere aufwendige Fehlerdiagnose auf den Zielsystem(en)
- Eine Einrichtung des gesamten produktiven Server Systems, abweichend vom Fokus auf NovaBACKUP
- Änderungen am produktiven Active Directory eines Kunden
- Manuelles Anlegen von Usern für das Backup Programm im AD
- Konfiguration von Kunden NAS Devices
- Die Einrichtungen von Usern im NAS
- Nachträglicher Download der Software über langsame Leitungen
- Einrichtung von Datev Datenbank Sicherungen
- Konfigurationen von jeglichen Virens Scanner / Endpoint Security Lösungen
- Einrichtung von Sicherungen für ORACLE
- Einrichtung von Sicherungen von CRM Systemen
- VPN Einrichtungen/Konfiguration für CMC Systeme
- Die Erstellung von beliebigen, benutzerdefinierten Skripten
- Eine Einrichtung/Test von Cloud Sicherungen
- Die Einrichtung/Test von FTP Sicherungen
- Einrichten/Vorführen/Zeigen des Single Mailbox Restores von Kroll
- Testen/Restoren von jeglichen erstellten Backups

Bitte beachten Sie, dass die Setup Assistance nicht geeignet ist, um Support-Anfragen zu bearbeiten. Dazu erstellen Sie ein Ticket auf der Website oder schreiben Sie eine E-Mail an [support@novastor.de](mailto:support@novastor.de)

\* Sollte der zweite Termin auch abgebrochen werden, verfällt Ihr Anspruch auf die Setup Assistance.

## Über NovaStor

NovaStor ([www.novastor.de](http://www.novastor.de)) ist der Hamburger Anbieter von Software für Datensicherung und -wiederherstellung. NovaStors Backup- und Restore-Software für kleine und mittelständische Unternehmen sichert einzelne Workstations und Server, aber auch kleine Windows-Netzwerke. Mit seinem gesamten Portfolio deckt NovaStor ein breites Anwendungsgebiet ab – vom mobilen Anwender über Fachabteilungen und mittelständische Unternehmen bis zu internationalen Rechenzentren. Die kostenoptimalen Lösungen von NovaStor sind hersteller- und hardwareneutral. Sie erzielen im bestehenden und künftigen IT-Umfeld des Kunden den technologisch und wirtschaftlich optimalen Nutzen.

NovaStor ist in der Schweiz (Zug), Deutschland (Hamburg) und USA (CA, Agoura Hills) und durch Partnerunternehmen in zahlreichen weiteren Ländern vertreten.

### Kontakt zu NovaStor:

NovaStor GmbH  
Neumann-Reichardt-Str. 27-33  
D- 22041 Hamburg  
Tel.: +49 (0)40 638 09 9988  
Fax: +49 (0)40 638 09 29  
Mail: [kontakt@novastor.de](mailto:kontakt@novastor.de)

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

Copyright © 2015 NovaStor AG. Alle Rechte vorbehalten. „NovaStor“ und das NovaStor Logo sind geschützte Markenzeichen der NovaStor AG. Windows ist ein eingetragenes Warenzeichen der Microsoft Corporation. Andere Bezeichnungen können Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen anderer Rechteinhaber sein. Technische Änderungen, Abweichungen der Abbildungen und Irrtümer vorbehalten.



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

**NovaStor Software AG**  
Poststrasse 18  
CH-6301 Zug  
Tel +41 41 712 31 55  
Fax +41 41 712 31 56

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



**Microsoft Partner**  
Gold Application Development



[www.novabackup.de](http://www.novabackup.de)