



Nintex® Support

Nintex Support-Optionen

Machen Sie mehr aus Ihrer Investition in Nintex und nutzen Sie eines unserer kosteneffizienten Support-Pakete

Mit Nintex Software-Assurance erhält Ihre Organisation das Recht auf Produktaktualisierungen und/oder Neuversionen Ihrer/s lizenzierten Nintex-Produkte/s. Support steht Ihnen in den Bereichen Installation, Konfiguration und Lösung technischer Probleme über unsere Community-Seite, den Chat oder den E-Mail-Helpdesk zur Verfügung.

Der Nintex Premium-Support bedeutet für Ihre Organisation einen Support höherer Priorität, durch ausgehenden Telefon-Support, garantierte Antwortzeiten und unbegrenzte Entwicklerlizenzen (basierend auf jährlicher Verlängerung), Migrationsanleitung und globale Abdeckung. Der Nintex Premium-Support geht einen Schritt weiter als Nintex Software-Assurance, die erforderlich ist, um den Premium-Support zu erwerben.

Mit dem Nintex Platinum-Support bekommt Ihre Organisation Service der höchsten angebotenen Qualität. Sie profitieren nicht nur von den Vorteilen von Nintex Premium-Support, sondern erhalten auch direkten telefonischen Zugang zu unserem Support-Team, 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr, eine schnellere Antwortzeit und mehr Zeit zur Prüfung und zur Planung Ihrer nächsten Migration. Um den Nintex Platinum-Support erwerben zu können, müssen Sie bereits über die Nintex Software-Assurance und den Nintex Premium-Support verfügen.

Vorteile	Software-Assurance	Premium-Support	Platinum-Support
Veröffentlichungen neuer Software	Ja	Ja	Ja
Online-, E-Mail- und Chat-Support	Ja	Ja	Ja
Telefon-Support	Nein	Ja	Ja
Supportzeiten	8 Stunden pro Werktag	24 Stunden pro Werktag	24 Stunden pro Wochentag
Zeit bis zur ersten Antwort	so schnell wie möglich	8 Stunden	4 Stunden
Nicht-Produktionslizenzen pro Produktlizenz	1:1	Unbegrenzt	Unbegrenzt
Globale Abdeckung	Nein	Ja	Ja
Migrationsanleitung	Nein	4 Stunden	8 Stunden

Genauere Beschreibungen unserer Support-Angebote finden Sie in dieser Broschüre, damit Sie eine fundierte Entscheidung darüber treffen können, welche Option die Anforderungen Ihrer Organisation am besten erfüllt. Für mehr Informationen zu diesen Optionen wenden Sie sich bitte an das Nintex-Verkaufsteam unter sales@nintex.com.



Supportangebote im Detail

NINTEX SOFTWARE-ASSURANCE (SA)

Software-Assurance beinhaltet den Wartungsvertrag von Nintex. Dieses Serviceniveau bietet Ihnen die folgenden Leistungen:

- Veröffentlichungen neuer Software – Nintex wird Ihnen in regelmäßigen Abständen Veröffentlichungen zur Verfügung stellen, die gemeinhin Patches, Fehlerbehebungen, Modifikationen und/oder Aktualisierungen der Software (zusammengefasst „Softwareaktualisierungen“) beinhalten. Alle Softwareaktualisierungen werden als Teil der Software betrachtet, solange Ihre Lizenz(en) gültig ist/sind und Sie über einen gültigen Wartungsvertrag verfügen. Alle Support- und Wartungsdienstleistungen werden nur für die zuletzt veröffentlichte Version der Software sowie die unmittelbar davor veröffentlichte Version der Software bereitgestellt.
- Selbsthilfe und webbasierte Fallübermittlung – Software-Assurance ermöglicht Ihnen den Zugang zu einer Reihe von online verfügbaren Selbsthilfe-Tools und Anleitungen, die Ihnen dabei helfen, eigene Lösungen zu entwickeln und Fehler zu beheben. Wenn Sie das Problem nicht selber über das Selbsthilfeportal lösen können, stellt Ihnen Nintex die Option zur Verfügung, über die Community-Seite Serviceanträge einzureichen.
- Supportzeiten – Die Supportzeiten spiegeln die des regionalen Supportcenters wieder, in dem Sie das Nintex-Produkt und das Supportpaket erworben haben. Diese Zeiten sind:
 - Region AMER – 8 - 17 Uhr PST, Montag - Freitag
 - Region APAC – 8 - 17 Uhr AEST, Montag - Freitag
 - Region EMEA – 8 - 17 Uhr GMT/WEZ, Montag - Freitag
- Antwortzeiten: Für Kunden der Software-Assurance können keine festen Zeiten bis zur ersten Antwort garantiert werden. Allerdings tun wir bei Nintex unser Möglichstes, um alle Anfragen binnen 24 Stunden zu beantworten.
- Nicht-Produktionslizenzen – Nintex stellt Ihnen auf Anfrage Nicht-Produktionslizenzen zur Verfügung, die Sie in Ihren eigenen Entwicklungs- oder Testumgebungen nutzen können. Sie erhalten pro Produktlizenz, die Sie erwerben, bis zu eine Nicht-Produktionslizenz.

NINTEX PREMIUM-SUPPORT (PS)

Der Premium-Support beinhaltet den Support- und Wartungsvertrag von Nintex. Neben den Leistungen, die Sie durch die Software-Assurance erhalten, bietet Ihnen ein Premium-Support-Vertrag die folgenden Leistungen:

- Telefonsupport – Als Premium-Support-Kunde bekommen Sie **AUSGEHENDEN** Telefonsupport. Nachdem Sie Unterstützung angefordert haben, versuchen wir, Sie 24 Stunden am Tag, 5 Werktagen die Woche telefonisch zu erreichen. Bitte nehmen Sie zur Kenntnis, dass ein Service am Wochenende NICHT eingeschlossen ist.
- Supportzeiten – Die Supportzeiten für Premium-Support-Kunden sind von montags 0 Uhr GMT/WEZ durchgängig bis freitags 23:59 GMT/WEZ.
- Zeit bis zur ersten Antwort (SLA) – Als Premium-Support-Kunde profitieren Sie von einem Zeitintervall bis zur ersten Antwort von maximal 8 Stunden nachdem Sie eine Supportanfrage gestellt haben, Wochenenden ausgenommen.
- Migrationsanleitung – Wenn Sie eine Migration planen, bietet Ihnen Ihr Premium-Support-Vertrag bis zu vier Stunden Migrationsanleitung. Unsere Experten können beste Vorgehensweisen mitteilen, dabei helfen mögliche Problemstellen zu identifizieren und auf Ihre Umgebung abgestimmte Hilfestellung leisten. Bitte nehmen Sie zur Kenntnis, dass es sich bei der Migrationsanleitung um eine Tätigkeit handelt, die in bestem Bemühen ausgeführt wird und keinerlei Personalisierungen, Skripterstellung, Lösungsumsetzung oder andere Dinge beinhaltet, die als Fachleistungen angesehen werden könnten.

- Nicht-Produktions-Lizenzen – Als Teil des Premium-Support-Vertrags bieten wir Ihnen eine unlimitierte Anzahl Nicht-Produktionslizenzen zu Ihrer Verfügung an.
- Globale Abdeckung – Sie erhalten Support von unserem globalen Supportcenter-Netzwerk. Daher kann es abhängig von Uhrzeit und Tag, an dem Sie Ihr Supportticket eröffnen, sein, dass Sie Ihre erste Antwort aus einem anderen Büro erhalten.
- Kundenportal – Sie erhalten Anmeldedaten für unser Kundenportal, in dem Sie einen Fall eröffnen, einen bestehenden abändern, Echtzeit-Statusupdates erhalten und Ihre Fallgeschichte verfolgen können.

NINTEX PLATINUM-SUPPORT

Zusätzlich können Sie Ihren Premium-Support durch den Platinum-Support ergänzen, der entscheidend für jedes Unternehmen ist. Neben den Leistungen, die Sie durch den Premium-Support erhalten, bietet Ihnen ein Platinum-Support-Vertrag die folgenden Leistungen:

- Telefonsupport – Als Platinum-Support-Kunde profitieren Sie von unserem Vorrang-Support in Bezug auf eingehende Anrufe.
- Supportzeiten – Platinum-Support-Kunden erhalten 7 Tage die Woche, rund um die Uhr E-Mail-Support.
- Zeit bis zur ersten Antwort (SLA) – Als Platinum-Support-Kunde profitieren Sie von einem Zeitintervall bis zur ersten Antwort von maximal 4 Stunden, nachdem Sie eine Supportanfrage gestellt haben.
- Migrationsanleitung – Wenn Sie eine Migration planen, bietet Ihnen Ihr Platinum-Support-Vertrag bis zu acht Stunden Migrationsanleitung. Unsere Experten können beste Vorgehensweisen mitteilen, dabei helfen mögliche Problemstellen zu identifizieren und auf Ihre Umgebung abgestimmte Hilfestellung leisten. Bitte nehmen Sie zur Kenntnis, dass es sich bei der Migrationsanleitung um eine Tätigkeit handelt, die in bestem Bemühen ausgeführt wird und keinerlei Personalisierungen, Skripterstellung, Lösungsumsetzung oder andere Dinge beinhaltet, die als Fachleistungen angesehen werden könnten.

Supportanfragen

KONTAKTIEREN SIE DAS SUPPORT-TEAM

Um Support zu erhalten, nehmen Sie bitte auf einem dieser Wege Kontakt zu uns auf:

Fallübermittlung online – community.nintex.com/support

E-Mail – support@nintex.com

Telefon – wenn Sie Anspruch auf eingehenden Telefon-Support haben, erhalten Sie die Support-Telefonnummer, sobald Sie den Platinum-Support erworben haben.

Helfen Sie uns, den Lösungsprozess zu beschleunigen, und stellen Sie sicher, dass Sie folgendes bereithalten:

- Vollständige Beschreibung des Problems, einschließlich aller Handlungen, die den Problemzustand hervorgerufen haben;
- Auswirkungen, die das Problem auf Ihre Aktivitäten hat;
- Die Version, Edition und Build-Nummern aller betroffenen Softwarekomponenten oder der Softwarekomponenten die Teil des betroffenen Systems sind (zum Beispiel Nintex Produkte, Microsoft SharePoint Produkte, Windows Server, einschließlich physischer oder virtueller Konfiguration, SQL, Server, Internet Explorer);

- Alle dazugehörigen log-Dateien die bei der Diagnose helfen;
- Alle dazugehörigen Screenshots die helfen können das Problem darzulegen; und
- Allgemeine Informationen wie Ihren Namen, Stellenbezeichnung, Name der Organisation, Standort, Nintex Lizenz ID Informationen und Partnername.

ANTWORTZEITEN

Nintex wird alle angemessenen Anstrengungen unternehmen um entsprechend Ihres geltenden Servicevertrags auf alle Support- und Wartungsanfragen zu reagieren. Die „Antwortzeit“ ist die Zeit, die zwischen dem ersten von Ihnen gemachten Bericht und dem Moment vergeht, zu dem Nintex anstrebt, eine erste Antwort zu Ihrem Bericht zu geben. Ein „Werktag“ ist ein normaler Geschäftstag mit Ausnahme eines Samstags, eines Sonntags oder eines gesetzlichen Feiertages in der Supportregion, aus der Ihnen die Support- und Wartungsleistungen zur Verfügung gestellt werden, und „Geschäftszeiten“ bezeichnet die Geschäftszeiten in der Supportregion, die Ihnen die Support- und Wartungsleistungen an einem Werktag zur Verfügung stellt.

Für zusätzliche Informationen zu den Supportzeiten siehe die Details zu den Serviceangeboten oben.

UMFANG VON SUPPORTLEISTUNGEN

Nintex Supportleistungen sind für alle Kunden mit einem geltenden Supportvertrag verfügbar.

Die Supportleistungen im Rahmen der Nintex Supportverträge deckt folgendes ab:

- Störfälle durch Fehler in der Nintex Software hervorgerufen wurden
- Informationen und Ratschläge in Bezug auf Anwendung, Installation, Konfiguration und Fehlerbehebung von/ bei Nintex Software
- Informationen und Ratschläge in Bezug auf Konfiguration von Betriebssystemen und Host-Systemen zur optimalen Verwendung von Nintex Software

SUPPORTLEISTUNGEN AUSSERHALB DES RAHMENS

Falls Sie Nintex in Bezug auf Hilfestellungen zu einem unten aufgeführten Punkt kontaktieren, oder falls die Störung einen der unten aufgeführten Gründe hat, werden wir die Informationen Ihrem Partner zur Hilfestellung übergeben. Sie sind für alle etwaigen Kosten oder Rechnungen verantwortlich die aus dieser Hinzuziehung eines Partners entstehen. Die folgenden Supportleistungen werden als außerhalb des Rahmens betrachtet:

- Informationen und Ratschläge in Bezug auf Anwendung, Entwicklung und Konfiguration von Software
- Fehlerbehebung bei Technologien von Microsoft, Drittparteien oder von Technologien offenen Standards, wie XML, HTML/CSS, SharePoint, BizTalk, Active Directory, Middleware, SQL Abfragen und Datenbankkonnektivität.
- Kundenspezifische Lösungen, die von einer anderen Partei als Nintex erstellt wurden. „Kundenspezifische Lösungen“ beinhalten Personalisierungen, die von Nintex Dokumentation ermöglicht werden, wie SDK und andere Erweiterungen oder Modifikationen die nicht „sofort einsatzfähig“ von Nintex geliefert werden.
- Kundenspezifische Skripts oder Codes.

Leistungen, die als außerhalb des Rahmens betrachtet werden, umfassen unter anderem: Informationen und Hilfestellung in Bezug auf die Anwendung, Entwicklung, Konfiguration oder Fehlerbehebung von/bei Technologien von Microsoft, Drittparteien oder von Technologien offenen Standards, wie XML, HTML/CSS, SharePoint, BizTalk, Active Directory, Middleware, SQL Abfragen und Datenbankkonnektivität.