

Nuance® Wartung und Support für Dragon®

Volume Licence Program (VLP)-Kunden haben die Möglichkeit, Nuance Wartung und Support (M&S) ab 15 % des ursprünglichen Nettolizenzpreises zu erwerben. Der M&S-Service wird jährlich erworben und beinhaltet den Zugriff auf technischen Support, Fehlerkorrekturen, Software-Updates und -Upgrades.

Nuance Wartung und Support und Volumenlizenz-Bestellungen werden von ausgewählten Handelspartnern und Distributoren erbracht. Weiter Informationen erhalten Sie bei Ihrem Nuance Ansprechpartner oder unseren Handelspartnern.

Mit dem Nuance M&S-Programm können Sie Ihre Lizenzinvestition schützen und von folgenden Vorteilen profitieren:

- Zugriff auf die neuesten Updates, Upgrades und Fehlerbehebungen für Ihr lizenziertes Produkt über einen Zeitraum von 12 Monaten
- Jederzeit innerhalb der M&S-Laufzeit: einfacher Zugriff auf das Nuance Network-Portal auf dem Sie alle aktuellen Upgrades und Updates zu Ihren Produkten finden
- Kontaktaufnahme zu unserem Nuance-Supportteam über das Nuance Network-Portal
- Planung Ihrer IT-Kosten: Sie zahlen nur um die 15 % Ihrer Lizenzpreiskosten und haben innerhalb der bestehenden Vertragslaufzeit Zugriff auf die aktuellen Upgrades und Updates

Voraussetzung M&S-Vertrag

Sie können den M&S-Vertrag immer nur für die neueste Version eines Produkts erwerben. Wenn Sie über ältere Versionen des Produkts verfügen, müssen Sie diese Produkte erst auf die neueste Version aktualisieren. Für die aktuellen Versionen können Sie einen M&S-Vertrag abschließen. M&S gilt ab dem Tag, an dem Sie die entsprechende Dragon Lizenz erworben haben. Wenn Sie sich für den Erwerb des M&S-Service entscheiden, müssen Sie dies für alle durch die Volumenlizenz-Vereinbarung abgedeckten Produkte tun.

M&S-Laufzeit

Der M&S-Vertrag beginnt mit dem Datum, an dem die Nuance Volumenlizenz erworben wurde. Der Vertrag umfasst eine Laufzeit von 12 Monaten, die mit dem Jahrestag des Kaufdatums endet. Sie können den M&S-Vertrag nach der zwölfmonatigen Laufzeit um einen beliebigen Zeitraum verlängern. Um einen ununterbrochenen Zugriff auf den technischen Support sowie auf Software-Updates und -Upgrades zu gewährleisten, empfehlen wir Ihnen die Verlängerung vor Ablauf der Vertragslaufzeit bei Ihrem zuständigen Händler zu veranlassen.

Wartungswiederaufnahme

Wenn der M&S-Vertrag verfällt oder nie in Hinblick einer Dragon-Volumenlizenz für einen bestimmten Endnutzer erworben wurde, kann rückwirkend ein M&S-Vertrag abgeschlossen werden. Wird jedoch vor der (Wieder-) Aufnahme von M&S bereits eine neue Produkt-Version angekündigt oder sogar herausgegeben, müssen Sie erst das Upgrade erwerben, bevor Sie einen M&S-Vertrag abschließen können.

Erstellen eines Kontos und Zugriff auf das System

Dieser Vorgang ist denkbar einfach:

- Navigieren Sie zu <http://network.nuance.com>.
- Klicken Sie auf „Create account“ (Account erstellen).
- Füllen Sie das Formular aus.
 - Geben Sie bei „Company or Organization“ (Firma) den vollständigen Firmennamen an.
 - Geben Sie bei „Nuance Order#/ License#“ (Lizenznummer) nur Folgendes ein: Corp
- Klicken Sie auf „Create account“ (Account erstellen).

Serviceanfrage

Für jede Serviceanfrage, die dem technischen Support von Nuance übermittelt wird, wird ein Ticket erstellt. Jede Anfrage hat eine eindeutige Kennnummer und enthält spezifische Informationen. Der technische Support von Nuance dokumentiert die Korrespondenz um die Bearbeitung zukünftig nachvollziehbar zu machen.

Übermitteln von Serviceanfragen über das Internet

Nuance bietet Kunden die Möglichkeit, Serviceanfragen über das Nuance-Network zu übermitteln. Dazu müssen Sie als Kunde über einen gültigen M&S-Vertrag verfügen. Wenn es ein Problem mit dem Vertrag gibt oder wenn Sie als M&S-Kunde Schwierigkeiten beim Zugriff auf das Nuance Network-Portal haben, können Sie als Kunde die allgemeine Support-Hotline von Nuance unter +49 (0)69/51709363 kontaktieren.

Software-Updates

Software-Updates dienen der Verbesserungen und Aktualisierungen von unseren Produkten. Updates sind auf <http://network.nuance.com> verfügbar. Zusätzliche Informationen zu einem Software-Update und den darin behobenen Problemen werden in unserer Wissensdatenbank veröffentlicht.

Software-Upgrades

Software-Upgrades sind neue Produktversionen mit den neuesten Leistungsmerkmalen und Funktionen. Solche Upgrades werden auf <http://network.nuance.com> vorgenommen. Eine Benachrichtigung wird versendet, sobald eine neue Produktversion verfügbar ist.

Für weitere Informationen zum Nuance M&S-Vertrag kontaktieren Sie bitte Ihren Nuance Ansprechpartner oder einen unserer zertifizierten Dragon Handelspartner. Wir erklären Ihnen gerne die Vorteile eines M&S-Vertrags in einem persönlichen Gespräch.

Über Nuance Communications, Inc.

Nuance Communications verbindet Menschen und Technik auf ganz neue Art und Weise. Mit seinen Sprachlösungen macht Nuance die Interaktion mit den uns umgebenden Systemen, Geräten, Apps und Diensten humaner und einfacher. Jeden Tag können Millionen Anwender und Tausende Unternehmen dank Nuance auf intelligente Systeme vertrauen, die in der Lage sind, ihnen zuzuhören, sie zu verstehen, von ihnen zu lernen und sich auf ihr Leben und ihre Arbeitsweise einzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter www.nuance.de.
