

PAKIETY WSPARCIA TECHNICZNEGO



MuM PODSTAWOWY

1. Pakiet* podstawowej pomocy technicznej, realizowany w dni robocze, w godzinach 8-16

- Telefonicznie
- E-Mail
- Zdalnie

2. Czas realizacji zgłoszenia: zależny od dostępności działu wsparcia

3. Zakres:

- Utrzymanie działania produktu
- Wsparcie limitowane do jednej krótkiej** konsultacji / miesiąc

MuM PREMIUM

1. Pakiet rozszerzonej pomocy technicznej, realizowany w dni robocze, w godzinach 8-16

- Telefonicznie
- E-Mail
- Zdalnie

2. Czas realizacji zgłoszenia: priorytetowy

3. Zakres:

- Uruchomienie produktu
- Utrzymanie działania produktu
- Instalowanie aktualizacji
- Wsparcie w poprawnym użytkowaniu oprogramowania
- Analiza przesłanych plików
- Pomoc w doborze sprzętu komputerowego

MuM INDYWIDUALNY

1. Usługa pomocy technicznej, obsługi lub przetwarzania danych o charakterze indywidualnym

2. Sposób i czas dostarczenia usługi ustalany indywidualnie

3. Przykładowy zakres:

- Wdrożenie produktów
- Szkolenie aktualizacyjne
- Migracja serwerów dla produktów z rodziny Vault
- Asysta projektowa
- Konsultacje: BIM / Architektura / Mechanika
- Migracja standardów architektonicznych / mechanicznych
- Migracja danych CAD
- Przenoszenie serwera licencji

MuM START

1. Usługa* uruchomienia nowych licencji** realizowana w dni robocze, w godzinach 8-16

- Telefonicznie
- E-Mail
- Zdalnie

2. Czas realizacji w ciągu trzech dni roboczych od zgłoszenia gotowości do uruchomienia

3. Przykładowy zakres:

- Aktywacja oprogramowania
- Pomoc w zarządzaniu użytkownikami i przyporządkowaniu licencji na koncie Autodesk
- Pomoc w pobraniu pakietów instalacyjnych
- Instalacja oprogramowania
- Przygotowanie sieciowego źródła pakietów instalacyjnych
- Generowanie pliku licencji sieciowej
- Aktualizacja oprogramowania serwera licencji sieciowej

PAKIETY WSPARCIA TECHNICZNEGO



MuM PODSTAWOWY

4. Koszt pakietu wliczony jest w cenę zakupu oprogramowania
- Przysługuje w czasie trwania subskrypcji zakupionego oprogramowania
 - Jeśli wsparcie wykracza poza podstawową pomoc techniczną, może zostać objęte płatnymi konsultacjami, od 150 zł netto

*Pakiet nie obejmuje produktów z rodziny LT
**1/4 roboczogodziny

MuM PREMIUM

4. Koszt pakietu 1500 zł netto
- Czas trwania - 12 m-cy / firma*
 - 8 godzin pomocy w miesiącu (niewykorzystane godziny nie przechodzą na kolejny miesiąc)
 - Możliwość dojazdu do klienta wyceniana indywidualnie.
 - Po wykorzystaniu przysługujących godzin, wsparcie może zostać objęte płatnymi konsultacjami, od 150 zł netto

* Faktura będzie wystawiona na koniec każdego miesiąca

MuM INDYWIDUALNY

4. Koszt usługi wyceniany indywidualnie, od 150 zł netto
- Możliwość dojazdu do klienta wyceniana indywidualnie

MuM START

4. Koszt usługi 250 zł netto / stanowisko
- Możliwość dojazdu do klienta wyceniana indywidualnie

*Przed skorzystaniem z usługi należy upewnić się, że stanowisko komputerowe spełnia wymagania dla oprogramowania Autodesk.

**Pakiet nie obejmuje uruchomienia produktów z rodziny Vault.



Value Added Services
Authorized Training Center

