

# Техническая Поддержка Autodesk

Какие виды технической поддержки Autodesk представлены в России и странах СНГ?

Существует 5 уровней технической поддержки:

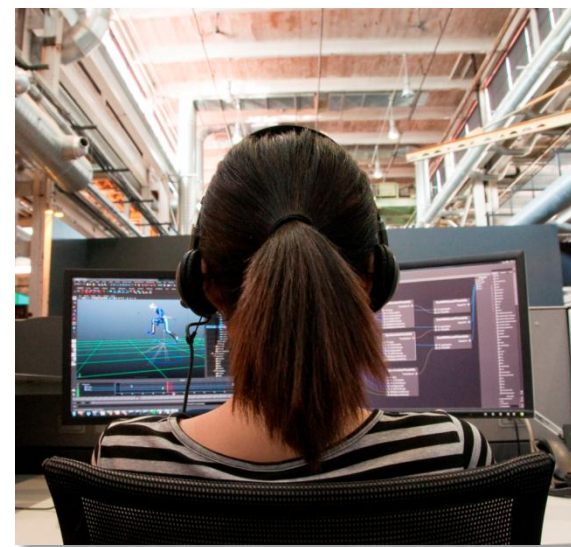
- Начальная
- Стандартная
- Единовременная
- Расширенная
- Максимальная

Кто может приобрести техническую поддержку?

Все клиенты получают право на *Начальную техническую поддержку* и имеют право на покупку *Единовременной технической поддержки*. Все клиенты с Подпиской получают *Стандартную техническую поддержку* и имеют право на переход на *Расширенную* и *Максимальную техническую поддержку*. *Максимальная техническая поддержка* может быть приобретена только у Autodesk напрямую.

Что предоставляется в рамках начальной технической поддержки?

*Начальная техническая поддержка* предоставляется всем клиентам, которые приобрели ПО Autodesk и включает возможность доступа к форумам Autodesk, а также поддержку в первые 90 дней, в случае сложностей при начале работы с ПО.



**Autodesk**

### **В чем отличие Единовременной технической поддержки?**

*Единовременная техническая поддержка* предоставляется всем клиентам без привязки к наличию Подписки. Оплачивается 1 технический вопрос и клиент может совершать неограниченное количество звонков до решения вопроса. Не включает преимуществ Подписки.

### **В чем отличия Стандартной технической поддержки?**

*Стандартная техническая поддержка* является одним из преимуществ Подписки. Доступ к ней осуществляется через Центр Подписки. Вопросы могут быть заданы на русском языке и ответ специалиста Autodesk будет предоставлен в течение 24 часов. Также для решения технических вопросов, клиент может воспользоваться Базой Знаний Autodesk и просмотреть видео.

### **В чем отличие Расширенной технической поддержки?**

*Расширенная техническая поддержка* предоставляет право на телефонную поддержку, подключение к ПК клиента через удаленный доступ специалиста Autodesk для решения сложностей и поддержку в разработке приложений, а также эксклюзивные тренинги для специалистов. Поддержка оказывается в формате 24x5 на английском и 8x5 на иных языках. *Расширенная техническая поддержка* рекомендуется всем корпоративным клиентам. Номер телефона для России и стран СНГ: 8-10-8002-2595011

### **В чем преимущества Максимальной технической поддержки?**

*Максимальная техническая поддержка* – это премиум-сервис для крупнейших клиентов Autodesk, в рамках которого клиенту предоставляется персональный менеджер по технической поддержке, который отвечает за проактивные действия Autodesk:

- SAM(Software Assurance Management) – программа управления лицензиями, которая поможет оптимизировать расходы на ПО
- Приглашения на различные мероприятия Autodesk и возможности для встречи с руководством корпорации
- Консалтинг и помощь в ведении проектов

### **Есть ли возможность сменить уровень технической поддержки?**

Да, с *Начальной технической поддержки* можно перейти на стандартную, докупив Подписку к лицензии. Условия позднего приобретения Подписки в этом случае стандартны. Со *Стандартной технической поддержки* можно перейти на *Расширенную*. Она должна быть докуплена ко всем лицензиям продукта, имеющегося у клиента.



### Получит ли клиент техническую поддержку на русском языке при приобретении лицензии с Подпиской?

Да, клиент получит *Стандартную техническую поддержку* с возможностью задать вопрос на русском языке.

### Является ли дата приобретения технической поддержки, датой начала договора по ее оказанию?

Контракт технической поддержки соответствует датам контракта Подписки.

### Сколько стоят различные виды технической поддержки?

Стоимость технической поддержки варьируется в зависимости от продукта. Подробную информацию о ценах, Вы можете узнать по телефону Autodesk((495) 730-78-87) или у авторизованных реселлеров Autodesk.

Виды технической поддержки	Способ приобретения	Доступ к форуму	Онлайн-поддержка	Поддержка по телефону	Поддержка разработчиков	Поддержка через удаленный доступ к ПК	Персональный менеджер	Проактивная поддержка
<i>Начальная</i>	Бесплатно. Для всех клиентов.	✓	Первые 90 дней	○	○	○	○	○
<i>Стандартная</i>	Входит в преимущества Подписки	✓	✓	○	○	○	○	○
<i>Единовременная</i>	Приобретается, независимо от наличия Подписки	✓	✓	✓	○	○	○	○
<i>Расширенная</i>	Приобретается в дополнение к Подписке	✓	✓	✓	✓	✓	✓	○
<i>Максимальная</i>	Приобретается у Autodesk напрямую и включает в себя Подписку	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

**Autodesk**