

Техническая Поддержка Autodesk

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

Существует 5 уровней технической поддержки:

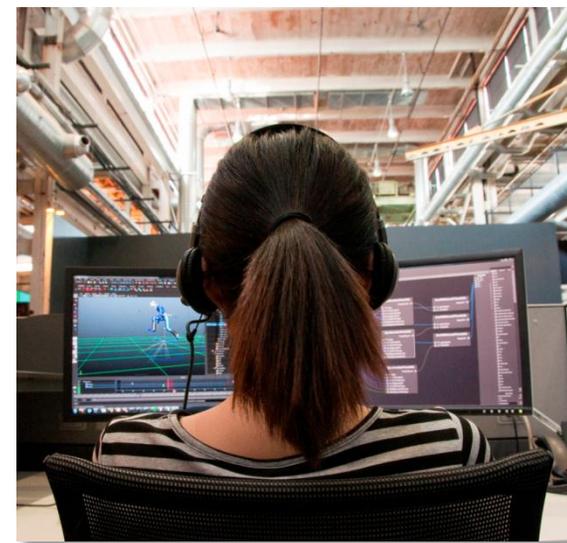
- Начальная
- Стандартная
- Единовременная
- Расширенная
- Максимальная

Кто может приобрести техническую поддержку?

Все клиенты получают право на *Начальную техническую поддержку* и имеют право на покупку *Единовременной технической поддержкой*. 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.



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	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

