Уровни технической поддержки

05/20/2024 00:32:40

FAQ Article Print

Category:	База знаний (FAQ)::Служба Технической Поддержки (СТП)	**Last update:**	04/06/2021 11:56:30
State:	public (all)		

Keywords

поддержка, уровень, сервис, АСКОН

Problem (public)

Уровни технической поддержки АСКОН

Solution (public)

Начальная техническая поддержка

Начальная техническая поддержка осуществляется сотрудниками сбытовых офисов АСКОН и партнеров АСКОН. Предоставляется бесплатно пользователям свободно распространяемого ПО АСКОН (КОМПАС-3D LT, КОМПАС-3D Viewer), а также всем заинтересованным лицам.

Список представительств и партнеров АСКОН доступен на официальном сайте компании.

Уровень обслуживания

Режим оказания технической поддержки:

- в соответствии с графиком работы представительства
- время первого ответа на запрос не регламентируется

Способ оказания технической поддержки:

- по телефону представительства
- по e-mail представительства
- в офисе представительства (по предварительной договоренности)
- [1]регистрация запросов на сайте Службы технической поддержки АСКОН

Перечень предоставляемых услуг:

- предоставление информации о перечне поставляемого ПО
- предоставление информации по функционалу ПО
- консультации по условиям поставки ПО
- предоставление информации о проводимых акциях и мероприятиях
- демонстрация работы ПО

Базовая техническая поддержка

Базовая техническая поддержка осуществляется сотрудниками технической поддержки поставщика ПО, предоставляется бесплатно лицензионным пользователям ПО АСКОН, не снятого с поддержки.

Уровень обслуживания

Режим оказания технической поддержки — 5 x 8 x 16:

- 5 дней в неделю, 8 часов в день
- время первого ответа на запрос — не более 16 рабочих часов
- время на закрытие запроса не регламентируется
- график работы — 10:00–18:00 с понедельника по пятницу (часовой пояс поставщика ПО)

Способ оказания технической поддержки:

- по телефону поставщика ПО
- по e-mail поставщика ПО
- через личный кабинет пользователя на [2]web-портале АСКОН

Перечень предоставляемых услуг:

- консультации по инсталляции и удалению ПО
- приём замечаний по работе ПО
- приём предложений по изменению функционала ПО
- доступ к закрытой части [3]Базы знаний СТП
- консультации по базовому функционалу ПО

Гарантийная техническая поддержка

Гарантийная техническая поддержка осуществляется сотрудниками технической поддержки поставщика ПО, предоставляется бесплатно лицензионным пользователям ПО АСКОН в течение одного года после приобретения Программного продукта или Пакета обновлений.

Уровень обслуживания

Режим оказания технической поддержки — 5 x 8 x 8 x 40:

- 5 дней в неделю, 8 часов в день
- время первого ответа на запрос — не более 8 рабочих часов
- время на закрытие запроса — 40 рабочих часов
- график работы — 10:00–18:00 с понедельника по пятницу (часовой пояс

Уровни технической поддержки

05/20/2024 00:32:40

поставщика ПО)

Способ оказания технической поддержки:

- по телефону поставщика ПО
- по e-mail поставщика ПО
- в офисе поставщика ПО (по предварительной договоренности)
- через [4]личный кабинет пользователя на web-портале АСКОН

Перечень предоставляемых услуг:

- регистрация представителей Заказчика в [5]ServiceDESK
- доступ к закрытой части [6]Базы знаний СТП
- консультации по инсталляции и удалению ПО
- консультации по базовому функционалу ПО
- прием замечаний по работе ПО
- прием предложений по изменению функционала ПО
- обработка неограниченного количества запросов на поддержку[7]*
- информационное сопровождение[8]**

Индивидуальная техническая поддержка

Индивидуальная техническая поддержка осуществляется на платной основе, в соответствии с договором на обслуживание. Договор заключается с региональным офисом АСКОН, дилерским центром или Центральной службой технической поддержки АСКОН. Услуги и условия их предоставления описываются в соглашении об уровне сервиса (SLA), являющемся приложением к договору на обслуживание.

Уровень обслуживания и способ оказания технической поддержки

В соответствии с SLA.

Типовой перечень предоставляемых услуг:

- дополнительные каналы оказания ТП (интернет-пейджеры, посредством удаленного доступа на компьютеры Заказчика)
- закрепление за предприятием выделенного сотрудника СТП
- проведение на предприятии установки обновлений
- проведение «миниобучений» сотрудников предприятия
- гарантированное посещение предприятия сотрудником СТП
- настройка и адаптация ПО под задачи Заказчика
- предоставление отчетов по обращениям в СТП от сотрудников Заказчика за указанный период

Поддержка в период опытной эксплуатации

В период проведения опытной эксплуатации поддержка осуществляется в соответствии с условиями гарантийной технической поддержки.

[1] http://support.ascon.ru/request/
[2] http://sd.ascon.ru/otrs/customer.pl
[3] https://sd.ascon.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQExplorer;CategoryID=66
[4] http://sd.ascon.ru/otrs/customer.pl
[5] http://sd.ascon.ru
[6] http://sd.ascon.ru/otrs/customer.pl
[7] http://support.ascon.ru/conditions/terms#request
[8] http://support.ascon.ru/conditions/terms#maintenance