

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 200 zł netto

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

MuM PREMIUM

4. Koszt pakietu 250zł netto/mies.

- 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 200 zł netto

* Faktura będzie wystawiona na koniec każdego miesiąca

MuM INDYWIDUALNY

4. Koszt usługi wyceniany indywidualnie, od 300zł netto

- Możliwość dojazdu do klienta wyceniana indywidualnie

MuM START

4. Koszt usługi 350 zł netto / stanowisko

- Możliwość dojazdu do klienta wyceniana indywidualnie

SUSTAIN

CONTINUE TO
PAID VERSION

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

**Pakiet nie obejmuje uruchomienia produktów z rodziny Vault.

