

# 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

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

\*\*Pakiet nie obejmuje uruchomienia produktów z rodziny Vault.

