

Acronis® Advantage™



Acronis Advantage celosvětově poskytuje rozšířenou podporu a péči zákazníkům

Navrženo pro splnění požadavků na služby, podporu a řešení problémů našich zákazníků. Program Acronis Advantage poskytuje celou řadu možností podpory, včetně samoobslužných služeb podpory, podpory s platbou za událost nebo plán předplatného.

Rozšířená samoobslužná knihovna báze znalostí, 30denní standardní, rozšířená podpora s platbou za událost a dva programy podpory založené na předplatném jsou zaměřeny tak, aby zákazníkům poskytly špičkové služby odpovídající úrovni a nákladům, které splňují specifické požadavky na podporu.

Výhody programu Acronis Advantage zahrnují:

- Personifikovanou a flexibilní škálu služeb
- Úroveň služeb charakterizovanou rychlostí odezvy na kriticky důležité problémy
- Přímý kontakt s techniky podpory Acronis
- Dostupnost online výukových materiálů a demonstračního obsahu z oblasti podpory prodeje
- Pomoc organizacím při naplňování jejich smluvních úrovní služeb (SLA) a požadavků na programy kontinuity provozu

Programy Acronis Advantage založené na předplatném

Existují dvě verze služeb podpory založené na ročním předplatném:

- **Acronis Advantage Standard** – Nabízí prostřednictvím emailu s jedním z našich specializovaných techniků služby podpory 10 x 5, pondělí až pátek 8.00 – 18.00. V případě výskytu kritické chyby systému odpoví technik během jednoho pracovního dne. První rok této služby je součástí vybraných licencí a Acronis licenčního programu.
- **Acronis Advantage Premier** – Nabízí službu podpory 24 x 7 dostupnou přes chat, telefonicky a email. Zákazníci služby Acronis Advantage Premier získávají prioritní podporu. Zákazníci v případě systémově kritické provozní chyby obdrží počáteční odpověď do jedné hodiny. První rok služby si můžete zakoupit v rámci Acronis licenčního programu nebo jako upgrade z programu Acronis Advantage Standard. Služba Acronis Advantage Premier je poskytována pouze k anglickým verzím produktů.

Možnosti podpory

Program Acronis Advantage nabízí řadu různých úrovní služeb navržených tak, aby vyhověly vašim potřebám.

Acronis Advantage Standard

Program pro podnikové produkty založený na předplatném. Podpora je k dispozici telefonicky a prostřednictvím emailu v průběhu běžné pracovní doby 8.00 - 18.00.

Acronis Advantage Premier

Program pro podnikové produkty založený na předplatném. Podpora je dostupná přes chat, telefonicky a email 24 hodin denně a 7 dní v týdnu.

Podpora s platbou za případ

Zakoupení podpory na jednotlivou událost "online" kreditní kartou.

Samoobslužně

Nalezení informací a článků o řešení problémů podle programu a tématu online.

Zákaznické služby

Získejte pomoc týkající se otázek administrativních, licencí, sériových čísel, navigace webem, stahování nebo propagační nabídky.

Podpora u zkušebních verzí

Pokud používáte trial verze programů Acronis, získáte pomoc prostřednictvím emailu v průběhu běžné pracovní doby 8.00 - 18.00.

Dostupné dodatečné služby podpory

Platba za událost – Zákazníci, kteří nemají platnou smlouvu o podpoře založenou na předplatném, mohou mít přesto přístup k službám podpory pomocí zakoupení jednotlivé prioritní podpory na událost, která je vyřízena specializovaným technikem podpory společnosti Acronis. Zákazníci v rámci programu Acronis Advantage Standard mají také možnost zakoupit podporu s Platbou za událost pro rozšíření úrovně aktuálních služeb nad podporu během pracovních hodin pro určité a kriticky důležité případy. Podpora s Platbou za událost může být zakoupena pouze na internetových stránkách Acronis pomocí kreditní karty.

Průvodce podporou – Bezplatný průvodce častými otázkami je dostupný na webových stránkách Acronis. Tento on-line nástroj, který je určen pro přístup k specifickému problému v knowledge base v reálném čase, pomáhá při řešení problémů a pro dosažení rychlejšího řešení předpřipraví problém do systému odpovědí.

Knihovna rozšířené knowledge base – Nově aktualizované články s podrobnostmi, jak nainstalovat programy, technickými řešeními a tipy, jak maximalizovat možnosti programů Acronis, jsou k dispozici všem zákazníkům na webových stránkách podpory společnosti Acronis. Zdokonalený vyhledávač urychluje přístup k relevantním článkům.

Aktuální zákazníci maintenance Acronis (AMPS and AM)

Aktuálním zákazníkům, kteří mají smlouvy pro programy AMPS (Acronis Maintenance and Priority Support) nebo AM (Upgrade Protection), budou poskytovány služby na základě těchto ujednání až do doby obnovení. Při obnovení smlouvy bude zákazníkům za účelem zabezpečení a maximalizace výhod softwarové investice nabídnut jeden z programů podpory Acronis Advantage.

Přehled služeb podpory pro podnikové produkty*

	Samoobslužně	Podpora zkušebních verzí	Zákaznické služby	Podpora s platbou za událost	Acronis Advantage Standard	Acronis Advantage Premier
Podmínky	Přístup k článkům knowledge base a dokumentaci	Platné po zkušební dobu	Otázky administrativní, licenční/sériová čísla, navigace webem, stahování nebo otázky propagačních nabídek	Zakoupení neomezené podpory na jednotlivou událost	Podpora založená na předplatném	Podpora založená na předplatném
Cena	Zdarma	Zdarma	N/A	Cena za incident	Založeno na předplatném; první rok služby je zahrnut v ceně nákupu	Založeno na předplatném; je dostupná cena Upgrade
Rozsah služeb	Neomezené	Ve zkušební době	V přiměřeném rozsahu	Jedna událost***	Během předplacené doby	Během předplacené doby
Dostupnost	24 x 7	10 x 5	10 x 5	24 x 7**	10 x 5	24 x 7**
Způsob podpory	Online knihovna	Email	Email	Chat, telefonicky, email	Telefonicky, email	Chat, telefonicky, email
Doba první odpovědi na kritický problém	N/A	Tři pracovní dny	Jeden pracovní den	Jeden pracovní den	Jeden pracovní den	Jedna hodina
Aktualizace softwaru	N/A	Ve zkušební době	N/A	✓	✓	✓
Upgrady na novější verze	N/A	N/A	N/A	N/A	✓	✓
Zaškolení	N/A	Všeobecné online lekce	N/A	Všeobecné online lekce	Všeobecné online lekce	Všeobecné online lekce; dostupnost příslušných vlastníků a jsou za ně považováni.

* Služby podpory se vztahují na aktuální software plus předchozí verze. Všem dalším verzím je poskytnuta podpora ve formě knowledge base.

** Služba 24 x 7 je mimo provozní dobu dostupná pouze v angličtině.

*** Definice události: Událost je požadavek uživatele na vyřešení jednoho samostatného technického problému týkajícího se softwaru Acronis. Zahrnuje veškeré telefonické dotazy, emailové dotazy a chat týkající se řešení tohoto jednoho technického problému.

Další informace získáte na stránkách www.acronis.cz/podpora/



Zebra systems, s.r.o.
Spartakovců 6014/3
708 00 Ostrava-Poruba
Česká republika

Tel. +420 596 912 961
Fax +420 596 912 963
info@acronis.cz
www.acronis.cz

Opletalova 57
110 00 Praha 1
Tel. +420 221 419 724
Fax +420 224 229 831