

Autodesk napredna podrška – Pitanja i odgovori

Autodesk napredna podrška osmišljena je tako da omogući korisnicima sa pretplatom smanjenje vremena zastoja i brzo rešavanje problema.

Šta je napredna podrška?

Napredna podrška obuhvata neograničenu, prioritarnu, jedan-na-jedan, 24 časa x 5 dana, globalnu telefonsku podršku i online opcije za pomoć uključujući [online Autodesk Knowledge Network](#) i [Community Support Forums](#). Napredna podrška je ponuda osmišljena tako da omogući malim i srednjim preduzećima povećanje produktivnost, smanjenje zastoja i smanjenje ukupnog troška posedovanja Autodeskovih softvera.

Koje su koristi od Autodesk napredne podrške?

Pored osnovne podrške, napredna podrška korisnicima omogućava sledeće koristi:

- Jednostavan pristup Autodeskovom agentu za tehničku podršku:
 - Telefon: Korisnici mogu zakazati termin za poziv Autodeskovog stručnjaka za podršku da bi rešili tehnička pitanja. Autodeskovi stručnjaci za podršku (za kompletnu paletu Autodeskovih proizvoda) dostupni su 24 sata, pet dana u nedelji, da pomognu da se smanji vreme zastoja.
 - Online Chat: Korisnici mogu dobiti neposredan odgovor na manje kompleksna pitanja (ograničena raspoloživost).
 - Web / e-mail: Korisnici se mogu prijaviti na Autodesk Knowledge Network, opisati svoj problem u formularu zahteva za podršku i Autodeskov stručnjak za podršku će se ubrzo javiti da pomogne u rešavanju problema.
- Praćenje zahteva za tehničku pomoć kao i odgovora od strane Autodesk, omogućava celom timu klijenta da ima korist od odgovora na pojedinačna korisnička pitanja.
- Podrška putem daljinskog pristupa računaru kod rešavanja problema.
- API (application programming interface) podrška

Koje su razlike između osnovne i napredne podrške?

Autodesk osnovna podrška, dostupna Autodesk korisnicima sa godišnjom pretplatom, osmišljena je za klijente kojima je potreban minimalni nivo podrške za korišćenje proizvoda. Osnovna podrška uključuje pristup:

- Online, forume za podršku sa ograničenjem, sa mogućnošću proširenja forumskih pitanja na jedan-na-jedan zahtev za podršku
- Širok spektar online helpa i ekskluzivna podrška video materijalima, koji su osmišljeni tako da tehničkoj podršci korisnika obezbede alate i veštine potrebne za osnovni nivo podrške Autodeskovih proizvoda
- Jedan-na-jedan Autodesk podrška putem Web-a/e-mail-a

Tabela na kraju ovog dokumenta ističe bitne prednosti osnovne i napredne podrške.

Kako korisnici mogu nabaviti naprednu podršku?

Autodesk korisnici sa vremenski ograničenom pretplatom ili godišnjim održavanjem dobijaju osnovnu podršku uključenu u cenu. Napredna podrška se može dodatno poručiti.

Napomena: Od 07.02.2016. godine, sve vremenski ograničene pretplate na "LT" proizvode, obuhvataće naprednu podršku bez naknadne doplate. LT proizvodi:

- AutoCAD LT za Mac
- AutoCAD LT
- Inventor LT
- Revit LT
- Inventor LT Suite
- Revit LT Suite
- AutoCAD LT Civil Suite (dostupno samo u Japanu)

Koja je razlika između Autodesk napredne podrške i Autodesk Enterprise prioritetne podrške?

Autodesk napredna podrška je ponuda podrške za mala i srednja preduzeća. Ova podrška obezbeđuje jedan-na-jedan telefonski pristup, senior Autodesk stručnjaka za tehničku podršku i mnoge druge prednosti. Autodesk Enterprise prioritet podrške je slična ponuda za Autodeskove velike klijente, i nudi najviši mogući prioritet tehničke podrške za proizvod u Autodesku.

Koji su self-placed servisi dostupni za korišćenje korisnicima koji poseduju napredni nivo podrške?

Klijenti koji poseduju napredni nivo podrške mogu pristupiti trening vebinarima na portalu Autodesk Knowledge Network i blogovima.

Na kojim jezicima je dostupna napredna podrška?

Napredna podrška je obezbeđena na engleskom jeziku.

Koje su online opcije za pomoć dostupne uz naprednu podršku?

Svi korisnici imaju pristup portalu Autodesk Knowledge Network, online bazi znanja sa Community support forums (forum podrške zajednice), gde Autodesk osoblje i stručnjaci iz zajednice odgovaraju na pitanja koja postavljaju korisnici. Korisnici sa naprednom podrškom imaju svoje postove na forumima zajednice koji se prenose na Autodeskov tim za podršku ukoliko zajednica ne odgovori na pitanje u roku od 24 časa. Takođe, mogu na zahtev preneti svoje postove sa foruma zajednice Autodeskovom timu za tehničku podršku.

Kako korisnici mogu dobiti napredni nivo tehničke podrške za svoje programske licence?

Napredni nivo tehničke podrške dostupan je korisnicima koji se (1) pretplate na Autodeskove proizvode; (2) poseduju godišnje održavanje za svoje Autodesk licence.

- **Korisnici sa pretplatom:**

- **Svi proizvodi koji nisu LT:** Sve Autodeskove vremenski ograničene pretplate uključuju osnovni nivo podrške. Napredni nivo tehničke podrške se može dokupiti.
- **LT proizvodi:** Od 07.02.2016. godine, svi korisnici Autodesk LT familija (AutoCAD LT za Mac, AutoCAD LT, Inventor LT, Revit LT, Inventor LT Suite, Revit LT Suite i AutoCAD LT Civil Suite (dostupno samo u Japanu) sa pretplatom dobijaju napredni nivo podrške bez dodatne naplate. Bez dodatnih troškova dobijaju se sve pogodnosti napredne tehničke podrške.

Kako će korisnici LT proizvoda sa vremenski ograničenom pretplatom na osnovni nivo dobiti napredni nivo tehničke podrške?

Svi korisnici LT proizvoda sa pretplatom automatski će dobiti napredni nivo podrške 07.02.2016. godine. Autodesk će automatski prebaciti sve tekuće korisnike sa pretplatom, sa osnovnog na napredni nivo tehničke podrške. Ovaj transfer ne zahteva nikakve dodatne radnje od strane pretplatnika ili partnera.

Šta se dešava kada korisnik LT proizvoda sa vremenski ograničenom pretplatom na osnovni nivo podrške obnavlja pretplatu?

Autodesk će automatski prebaciti sve tekuće korisnike LT proizvoda sa pretplatom, sa osnovnog na napredni nivo tehničke podrške. Kada korisnik obnovi pretplatu, dobija napredni nivo tehničke podrške bez dodatnih troškova.

Da li Autodeskov korisnik sa godišnjim održavanjem može da nadogradi nivo tehničke podrške (sa osnovnog na napredni nivo) pre isteka godišnjeg održavanja licenci?

Da. Korisnik sa godišnjim održavanjem licenci može u svakom trenutku da nadogradi tehničku podršku sa osnovnog na napredni nivo.

Da li korisnik koji nije u pretplati i nema godišnje održavanje licenci može dobiti Autodeskov napredni nivo tehničke podrške?

Ne. Korisnik mora imati pretplatu ili postojeće godišnje održavanje licenci.

Koja je cena Autodeskovog naprednog nivoa podrške?

Napredan nivo podrške isporučuje se bez dodatnih troškova kada se korisnik pretplati na proizvode iz familije Autodesk LT. Za korisnike koji su u pretplati ali ne za Autodesk LT proizvode, ili za korisnike sa godišnjim održavanjem, cena naprednog nivoa tehničke podrške određuje se na osnovu cene proizvoda koji poseduju.

Gde mogu da pronađem više informacija?

Za više informacija posetiti adresu <http://www.autodesk.com/support-offerings/overview>

Ponuđene prednosti podrške	Napredni nivo podrške	Osnovni nivo podrške
Instalacija i konfiguracija	✓	✓
Pristup portalu Autodesk Knowledge Network	✓	✓
Web podrška	✓	✓
Brzu podršku zajednice putem foruma	✓	✓
Chat podrška	✓	
Podršku putem telefona	✓	
Podrška putem daljinskog pristupa računaru (na zahtev korisnika)	✓	
API (application programming interface) podrška	✓	
Opcija upućivanja pitanja Autodesku sa foruma zajednice	✓	
Pristup webcast seminarima	✓	
Vremenski rokovi brzine odgovora u odnosu na stepen ozbiljnosti problema Detaljan opis za nivoe stepena ozbiljnosti pogledati Support Terms and Conditions	Stepen ozbiljnosti 1 : 2 sata Stepen ozbiljnosti 2 : 4 sata Stepen ozbiljnosti 3 : 8 sati	Stepen ozbiljnosti 1 : 8 sati Stepen ozbiljnosti 2 : 16 sati Stepen ozbiljnosti 3 : 32 sata