



SAEAUT Software SUPPORT package

SAE – Automation, s.r.o. Nová Dubnica
Solid And Effective partner at development of your
products and industrial automation

Služby podpory poskytované pre naše softvérové produkty

Cieľom našej spoločnosti nie je len poskytovanie kvalitných ale aj cenovo dostupných produktov a služieb. Cenová dostupnosť nesmie ovplyvniť kvalitu a podporu. Snažíme sa o kombináciu:

- zachovania nízkych cien, možnosti širokého testovania pred nákupom produktu a distribúcie aj cez sharewareové distribučné kanály
- dobrej podpory, ktorá je typická pre komerčný softvér vyššej cenovej kategórie

Ponúkame dva druhy podpory pre naše štandardné softvérové produkty ako i pre produkty, ktoré boli vyvinuté na báze outsourcingových kontraktov:

- štandardný balík podpory
- podpora na mieru podľa požiadaviek zákazníka, ktorý má špecifické potreby pre realizáciu podpory

Štandardné balíky podpory:

- podpora pre zákaznícky softvér vyvinutý našou spoločnosťou
- podpora pre budúcich klientov, ktorí testujú naše produkty pred ich zakúpením; poskytujeme 2 incidenty technickej softvérovej podpory zdarma pre každý produkt
- podpora pre zakúpené produkty
 - zdarma – 2 incidenty alebo 2 hodiny
 - platené balíky podpory

Požiadavky na softvérovú podporu:

- nekritické
- kritické

Eskalácia riešenia nekritických problémov je zabezpečovaná v priebehu 2 pracovných dní. Eskalácia riešenia kritického problému je zabezpečená ešte v ten istý pracovný deň. E-mailová komunikácia je akceptovaná v oboch prípadoch; podpora telefonicky je používaná najmä v prípade kritických problémov.

O kritickú požiadavku na softvérovú podporu sa jedná ak je potrebné riešiť problém závažného charakteru spôsobujúci čiastočnú

alebo úplnú stratu služby, ktorú poskytuje produkt.

Požiadavky kritickej podpory sú okamžite smerované na preskúmanie odborníkom technickej podpory (nekritické požiadavky softvérovej podpory maximálne do 2 pracovných dní). Vo výnimočných situáciách, ak sa nepodarí problém okamžite vyriešiť, je problém posunutý špecialistom v danej oblasti. Manažér podpory však v akomkoľvek prípade neustále monitoruje situáciu až do jej vyriešenia a odstránenia problému.

Naša softvérová podpora je obvyčajne zabezpečená zo strany skúsených softvérových vývojárov a systémových administrátorov, ktorí poskytujú služby vzdialene aj priamo na mieste. Títo technickí experti dokážu kvalifikovane zodpovedať otázky užívateľov, pretože priamo oni modifikujú zdrojový kód.

SAEAUT SOFTWARE SUPPORT package™ balík softvérovej technickej podpory:

- oprávňuje zákazníka využiť stanovený počet hodín alebo incidentov technickej softvérovej podpory na odstránenie problému
- tento balík môže byť využitý pre testované alebo už zakúpené štandardné produkty
- v prípade, že vyriešenie problému by podľa prvého odhadu mohlo trvať viac než 1 človeko-hodinu, zákazník je okamžite informovaný emailom, telefonicky alebo faxom o potrebe podrobnejšieho preskúmania problému alebo vzájomného odsúhlasenia odhadovaného času na vyriešenie problému
- zákazník je oprávnený požiadať o refundáciu viac ako rok nevyužitého zakúpeného balíka podpory.

© Copyright 2008 SAE – Automation, s.r.o.
Informácie v tomto dokumente môžu byť upravené bez predchádzajúceho upozornenia.