

به نام خدا

خدمات پشتیبانی و مشاوره تخصصی

SharePoint Solutions' Persian Language and Calendar

Support Options

شرکت راهکار خلاق به همراه فروش بسته زبان فارسی و تاریخ هجری شمسی برای فناوری SharePoint ، خدمات به روز رسانی، مشاوره و سفارشی سازی خاص مشتری را با دو انتخاب :

Software Assurance (۱)

Premium Support (۲)

مطابق جدول زیر ارایه می کند.

ارایه این خدمات به منظور اطمینان مشتری از پشتیبانی فنی و ارایه خدمات مشاوره و راهکارهای تجاری بر مبنای استانداردهای جهانی می باشد. شرکت راهکار خلاق از سال ۱۳۸۱ به مشاوره و اجرای نیازهای شرکت های مختلف خصوصی و دولتی مشغول بوده و از بهترین کارشناسان مورد تایید شرکت مایکروسافت (Microsoft Most Valuable Professionals) با تجربه و آگاهی عمیق از فناوری SharePoint بهره مند می باشد.

به صورت خلاصه Software Assurance به منظور به روز رسانی نرم افزار شما و ارایه نگارش های بعدی نرم افزار، همچنین ارایه خدمات پشتیبانی در محدوده نصب، پیکر بندی و عیب یابی می باشد.

پشتیبانی Premium Support شما را در اولویت بالا برای استفاده از خدمات مشاوره کارشناسی در همه محدوده های فنی و تجاری قرار می دهد. راهکار خلاق همچنین یک مشاور ارشد به منظور ارایه خدمات مشاوره به شرکت شما اختصاص می دهد..

پرداخت هزینه پشتیبانی Software Assurance سال اول برای همه محصولات شرکت راهکار خلاق الزامی است ولی خدمات پشتیبانی خاص مشتری Premium Support در صورت نیاز توسط مشتری خریداری خواهد شد. هر دو انتخاب پشتیبانی شرکت

راهکار خلاق به صورت سالانه قابل تمدید می باشد. جزئیات این خدمات در جدول زیر شرح شده است.

عنوان	Software Assurance	Premium Support
ارایه همه نگارش های جدید	✓	
یک لیسانس رایگان برای سرور تحقیقاتی شما	✓	
۵ ساعت مشاوره رایگان برای نصب و راه اندازی	✓	
۱۰٪ تخفیف در ارایه خدمات مشاوره و پشتیبانی کارشناسی	✓	
اولویت در ارایه خدمات پشتیبانی و مشاوره		✓
ارایه ۳ لایسنس برای سرورهای تحقیقاتی و پشتیبان		✓
بومی سازی سفارشی بر مبنای نیازهای شما		✓
اختصاص یک کارشناس برای پیگیری موارد مورد نیاز شما		✓

برای آگاهی بیشتر شما و راهنمایی شما در انتخاب آگاهانه خدمات مورد نظر سازمان شما، همه موارد بالا در زیر شرح می شوند:

ارایه نگارش های جدید

فناوری SharePoint همواره توسط شرکت مایکروسافت به روز رسانی می شود، ارایه Hot Fix ها Patch ها و Service Pack ها توسط این شرکت، معمولا نیاز به ارایه نرم افزارهای تکمیلی و اصلاحی از سوی ما دارد. با دریافت این پشتیبانی شما اطمینان خاطر دارید که ما همه نگارش های اصلاحی را به شما ارایه خواهیم نمود. همچنین با ارایه نگارش بعدی SharePoint 15 توسط مایکروسافت، در صورتی که شما دارای خدمات پشتیبانی معتبر می باشید، بسته زبان فارسی و تاریخ هجری شمسی برای این فناوری به صورت رایگان در اختیار شما قرار خواهد گرفت.

لیسانس رایگان برای سرور تحقیقاتی

بسیاری از شرکت ها علاوه بر سرور عملیاتی (Production Environment) محیط تحقیقاتی روی سرور دیگری برای آزمایش و کارهای تحقیقاتی نیاز دارند. راهکار خلاق با این گزینه یک ليسانس رایگان برای نصب روی سرور تحقیقاتی، در اختیار شما قرار می دهد.

۵ ساعت مشاوره برای نصب و راه اندازی

مشاوره برای نصب و راه اندازی نرم افزار در محیط شما تا سقف ۵ ساعت توسط کارشناسان راهکار خلاق انجام خواهد شد. در صورتی که نیاز به مشاوره کارشناسی بیشتر باشد، این مشاوره به صورت نفر - ساعت و به ازای هر ساعت ۶۰۰۰۰۰ ریال می باشد. مشتریانی که از خدمات پشتیبانی Software Insurance برخوردار می باشند ۱۰٪ تخفیف در ارایه این خدمات خواهند داشت. خدمات پشتیبانی و مشاوره معمولا به صورت تلفنی و از راه دور Remote Desktop به شما ارایه می گردد، بنابراین هنگام نیاز به خدمات مشاوره لازم است دسترسی Remote برای کارشناسان راهکار خلاق فراهم گردد. در صورتی که به هر دلیل نیاز به حضور فیزیکی کارشناسان راهکار خلاق در مکان شما می باشد، هزینه حمل و نقل به عهده شرکت شما می باشد.

اولویت در ارایه خدمات پشتیبانی و مشاوره

اگر شما محصول نرم افزاری مورد نظر خود را همراه Premium Support خریداری می نمایید، راهکار خلاق شرکت شما را در اولویت اول برای ارایه خدمات پشتیبانی و مشاوره قرار خواهد داد. در این صورت کلیه خدمات پشتیبانی و مشاوره مورد درخواست شما در کمتر از ۳ روز کاری رسیدگی خواهد شد. راهکار خلاق همچنین یک کارشناس برای پاسخگویی و مشاوره به شرکت شما اختصاص خواهد داد.

ارایه ۳ لایسنس برای سرورهای تحقیقاتی و پشتیبان

بسیاری از شرکت ها در کنار سرور عملیاتی شرکت از سرورهایی برای تحقیق و توسعه، همچنین سرورهای پشتیبان برای سرور اصلی شرکت استفاده می کنند. در صورتی که شما مشتری راهکار خلاق با Premium Support معتبر می باشید، راهکار خلاق ۳ لایسنس به این منظور به شرکت شما اختصاص خواهد داد.

بومی سازی سفارشی بر مبنای نیازهای شما

در صورتی که مشتری راهکار خلاق با امکان Premium Support می باشید، راهکار خلاق متعهد است در صورت درخواست شما، بومی سازی و ترجمه قسمت های مختلف نرم افزار را متناسب با نیاز شما تغییر دهد. همچنین در صورت درخواست شما کدهای مربوط به ترجمه قسمت های مختلف در اختیار شما قرار خواهد گرفت.