



## 支持服务指南



PTC 开始采用的订阅模式让客户能更灵活地在当今快速变化的环境中参与竞争、实现了更快的创新周期，让 PTC 能够与客户携手取得成功。客户通过订阅包获得的收益包括**支持服务**。取决于合同、在用产品和需要的支持，支持水平可能不同。我们还为用户提供了附加选项，以提供宝贵的支持增强。因此，我们可以保证给予每个客户合适的关心与关注。

### 支持服务包

PTC 支持服务包带给您完整的支持体验，其中包括定期的软件增强、基于 Web 的技术援助、软件使用帮助，以及由一组专家通过 ISO 认证的质量流程提供的辅助性技术支持。PTC 支持服务包的每项特色服务都是精心设计的，可为您的企业带来价值，让您能有效地：

- 最大程度提高生产力
- 优化系统功能和性能
- 控制成本

### ISO9001 Quality Standard

PTC 的支持服务通过了最高国际质量标准认证。此认证表明我们的表现已达到世界一流支持组织的水准。此认证促进了服务的一致性、持续的自我改进和对客户满意度的重点关注。

[了解详情](#)

### 主动式服务

#### 按需系统扫描

黄金级和 Goldplus 级支持服务用户都可使用按需系统扫描服务，该服务允许管理员手动检查与其 PTC 软件环境相关的稳定性、性能和安全状况，并获得有关建议。您只需上传系统文件进行扫描，便可收取与检测到的问题或改善有关的推荐操作。

#### 主动监控和指导服务

目前，主动式支持服务仅面向 Windchill 和 Integrity 客户提供。PTC 的主动式支持服务是帮助您提高用户生产率、安全性和降低系统管理负担的创新型支持服务。

# 支持服务包

	白银级支持服务包	黄金级支持服务包	Goldplus 支持服务包
软件服务			
软件更新和维护版本		包含	包含
eSupport 服务			
eSupport 工具	包含	包含	包含
PTC 知识库	24 x 7	24 x 7	24 x 7
Performance Advisor, 核心功能	包含	包含	包含
Performance Advisor, 高级功能	订阅	订阅	包含
主动式支持服务			
按需系统扫描	不可用	包含	包含
主动监控和指导	不可用	不可用	包含
辅助性支持			
社区支持	包含	包含	包含
支持服务台	不可用	网络和电话	网络和电话
可用性	不可用	每周 5 天 x 每天 24 小时	每周 7 天 x 每天 24 小时
语言	英语	可用的本地语言	可用的本地语言
响应时间	不可用	严重性 0: 小于 1 小时 严重性 1: 小于 2 小时 严重性 2: 小于 4 小时 严重性 3: 小于 24 小时	严重性 0: 小于 30 分钟 严重性 1: 小于 2 小时 严重性 2: 小于 4 小时 严重性 3: 小于 24 小时
响应频率 (*仅适用于“正在处理”问题状态, 不适合子状态)	不可用	严重性 1: 小于 4 个工作日 严重性 2: 小于 6 个工作日 严重性 3: 尽力解决	严重性 1: 小于 3 个工作日 严重性 2: 小于 5 个工作日 严重性 3: 尽力解决
企业生产系统停机恢复	不可用	小于 24 小时	小于 24 小时
可选的支持服务			
升级和迁移的周末支持		可选	
专门支持工程师		可选	
技术支持客户经理 (TSAM)		可选	
延长支持		可选	

2020 年 7 月版。

持有永久许可证的用户可以在到期前续约其支持协议。已到期的许可证无法续约，但可以转换为订阅。我们提供富有吸引力的订阅转换服务。请咨询[续约顾问](#)了解详情。

# 可选的支持服务

PTC 提供灵活的支持选项，如果需要，您可以获得专业的和业界领先的支持服务。我们提供一系列的可选服务，包括单个项目服务、扩展的支持范围、按需或持续访问专业知识，以满足您的服务需要。您的续约顾问或 PTC 合作伙伴很高兴与您一起分析您的需求并提供报价。

## 技术支持客户经理

技术支持客户经理 (TSAM) 是对支持团队的扩展，并通过与整个技术支持组织无缝协作，确保按照一致的方式管理您的关键支持问题和基于项目的支持需求，并确定这些问题和需求的优先顺序。由于 TSAM 一开始就对计划了如指掌，因此，他能通过执行定期的沟通、活动报告和审查工作来帮助指导您和 PTC 支持团队成功完成项目和解决问题。您和您的 TSAM 建立良好的合作关系可最大限度提升系统的性能。

## 升级和迁移的周末支持

本服务中，在周末活动开始之前，PTC 支持工程师将了解您的 IT 环境、项目计划和您的组织需要的潜在辅助支持的范围。主动安排升级和迁移的周末支持后，PTC 支持工程师将直接与您和您的团队联系，在周末为您提供高水平的支持。进行系统升级、数据迁移或其他周末工作时使用升级和迁移的周末支持。

## 专门支持工程师

本服务针对 Go Live 事件或其他关键的里程碑事件提供专门的支持和关注。在服务期内，您可以不用排队，可通过电话或电子邮件直接与专门的支持工程师联系并即时获得回复。支持工程师完全知晓您的活动计划，并在您需要时随时提供帮助。

## 延长支持

在软件开发停止后的一年内提供额外的软件性能报告 (SPR) 访问权。对于部分产品，在标准支持期结束之后将会开始延长支持期。当您的公司计划更新到软件的更新版本时，延长支持期可提供额外的时间来在生产中运行您的当前版本，并在过渡到新版本的过程中接收您可能需要的软件问题的解决方案。

## 联系我们

我们的续约顾问可帮助您充分挖掘 PTC 订阅的价值。如果您对合同、续约或其他需求有任何疑问，请随时与我们联系。请填写此[表格](#)，我们将给您回电！

## 给予反馈

这些信息对您有帮助吗？您对续约顾问与您的交流有任何反馈意见吗？我们想[听听](#)您的想法。

PTC 和 PTC 徽标是 PTC Inc. 或其附属公司在美国和其他国家/地区的商标或注册商标。

J13399-PTC 续约工具包支持服务 - 10/19