



## GUIDA AI SERVIZI DI SUPPORTO



Il passaggio di PTC a un modello di sottoscrizione offre ai nostri clienti la flessibilità necessaria per essere competitivi nell'ambiente moderno in rapida evoluzione, grazie a cicli di innovazione più veloci e un impegno condiviso per garantire il successo. I **servizi di supporto** sono inclusi tra i numerosi vantaggi che i clienti ricevono con i loro pacchetti di sottoscrizione. I livelli di supporto possono variare a seconda del contratto, del prodotto in uso e del supporto necessario. Offriamo anche opzioni aggiuntive ai nostri sottoscrittori, fornendo preziosi miglioramenti di supporto. Pertanto, possiamo garantire che ogni cliente riceve l'assistenza e l'attenzione di cui ha bisogno.

### PACCHETTI DI SUPPORTO

I pacchetti di supporto PTC garantiscono l'accesso a un'esperienza completa che include miglioramenti regolari del software, assistenza tecnica basata su Web, assistenza nell'utilizzo del software nonché supporto tecnico assistito da un team di specialisti, con certificazione nei processi di qualità ISO. Ogni caratteristica dei pacchetti di supporto PTC è accuratamente progettata per offrire valore all'azienda affinché possa ottenere efficacemente quanto segue:

- Ottimizzazione della produttività
- Ottimizzazione delle funzionalità e delle prestazioni del sistema
- Controllo dei costi

### ISO9001 Quality Standard

I servizi di supporto PTC sono certificati in conformità ai più elevati standard internazionali di qualità, a testimonianza del livello superiore raggiunto dal supporto tecnico PTC in termini di prestazioni. Promuove l'erogazione di livelli di servizio coerenti, una forte motivazione a perseguire miglioramenti continui e l'attenzione alla soddisfazione dei clienti.

#### [Ulteriori informazioni](#)

### SERVIZI PROATTIVI

#### SCANSIONE DEL SISTEMA A RICHIESTA

La scansione del sistema a richiesta è disponibile per tutti coloro che dispongono di supporto Gold e Goldplus e consente agli amministratori di cercare manualmente raccomandazioni su stabilità, prestazioni e sicurezza relative al loro ambiente software PTC. È sufficiente caricare i file di sistema da sottoporre a scansione e potete ricevere interventi raccomandati per problemi noti o miglioramenti rilevati.

#### SERVIZIO DI MONITORAGGIO E ORIENTAMENTO PROATTIVO

Attualmente, i Servizi di supporto proattivo sono disponibili solo per i clienti Windchill e Integrity. I servizi di supporto proattivi di PTC vi garantiscono il controllo grazie a servizi innovativi studiati per aiutarvi ad aumentare la produttività degli utenti, migliorare la sicurezza e ridurre l'impegno degli amministratori di sistema.

# PACCHETTI

	 Pacchetto di supporto Silver	 Pacchetto di supporto Gold	 Pacchetto di supporto Gold plus
Servizi software			
Aggiornamenti software e release di manutenzione		Incluso	Incluso
Servizi di eSupport			
Strumenti di eSupport	Incluso	Incluso	Incluso
Knowledge base PTC	24 x 7	24 x 7	24 x 7
Performance Advisor, funzionalità di base	Incluso	Incluso	Incluso
Performance Advisor, funzionalità avanzate	Sottoscrizione	Sottoscrizione	Incluso
Servizi di supporto proattivi			
Scansione del sistema a richiesta	Non disponibile	Incluso	Incluso
Monitoraggio e orientamento proattivi	Non disponibile	Non disponibile	Incluso
Supporto assistito			
Supporto della community	Incluso	Incluso	Incluso
Desk di supporto	Non disponibile	Web e telefono	Web e telefono
Disponibilità	Non disponibile	24 ore x 5 giorni	24 ore x 7 giorni
Lingua	English	Local language per available	Local language per available
Tempi di risposta	Non disponibile	Gravità 0: < 1 ora Gravità 1: < 2 ore Gravità 2: < 4 ore Gravità 3: < 24 ore	Gravità 0: < 30 minuti Gravità 1: < 2 ore Gravità 2: < 4 ore Gravità 3: < 24 ore
Frequenza di risposta (applicabile solo allo stato della richiesta di supporto "Funzionante" e nessuno stato secondario)	Non disponibile	Gravità 1: < 4 giorni lavorativi Gravità 2: < 6 giorni lavorativi Gravità 3: miglior sforzo	Gravità 1: < 3 giorni lavorativi Gravità 2: < 5 giorni lavorativi Gravità 3: miglior sforzo
Ripristino attività bloccata	Non disponibile	< 24 ore	< 24 ore
<b>Servizi di supporto facoltativi</b>			
Supporto aggiornamento e migrazione durante il fine settimana	Opzionale		
Ingegnere di supporto dedicato	Opzionale		
Technical Support Account Manager (TSAM)	Opzionale		
Supporto esteso	Opzionale		

Versione 7/2020.

Gli attuali titolari di una licenza perpetua attiva sul supporto possono continuare a rinnovare i loro contratti di supporto prima della scadenza. Il supporto per le licenze scadute non può essere rinnovato, ma può essere convertito in sottoscrizione. In ogni caso, proponiamo delle interessanti offerte di conversione alla sottoscrizione. Per ulteriori informazioni, contattate il [Consulente per il rinnovo](#).

# SERVIZI DI SUPPORTO FACOLTATIVI

PTC offre opzioni di supporto flessibili per consentirvi di usufruire della competenza e dei Servizi di supporto leader del settore, quando ne avete bisogno. Proponiamo una serie di servizi opzionali studiati appositamente per i singoli progetti, copertura estesa del supporto, accesso su richiesta o continuo agli esperti per consentirvi di ricevere l'aiuto di cui avete bisogno quando ne avete bisogno. Il vostro Consulente di rinnovo o Partner PTC sarà lieto di collaborare con voi per analizzare le vostre esigenze ed emettere un preventivo.

## TECHNICAL SUPPORT ACCOUNT MANAGER

Fungendo da estensione del team di supporto, il Technical Support Account Manager (TSAM) collabora in modo uniforme con l'intera organizzazione di supporto tecnico per garantire coerenza nella gestione e nell'assegnazione della priorità per i problemi di supporto critici e i requisiti di supporto basati sul progetto. Dotato fin dall'inizio di un piano valido, il TSAM è in grado di guidare il cliente e i team di supporto PTC verso il successo del completamento dei progetti e delle risoluzioni dei problemi fornendo comunicazioni regolari, report delle attività e analisi. Insieme al vostro TSAM potrete sviluppare un rapporto mirato ad ottimizzare il vostro sistema.

## SUPPORTO AGGIORNAMENTO E MIGRAZIONE DURANTE IL FINE SETTIMANA

In questo servizio, l'ingegnere di supporto PTC sarà a conoscenza dell'ambiente IT, del piano di progetto e dell'ambito della potenziale assistenza di supporto necessaria all'organizzazione, prima dell'avvio delle attività durante il fine settimana. Grazie alla programmazione proattiva del supporto di aggiornamento e migrazione durante il fine settimana, un ingegnere di supporto PTC con accesso diretto verrà assegnato a voi e al vostro team per fornirvi un livello più elevato di assistenza nel corso del fine settimana. Ricorrete al supporto di aggiornamento e migrazione durante il fine settimana se prevedete di effettuare un aggiornamento di sistema, la migrazione dati o altre attività nel fine settimana.

## INGEGNERE DI SUPPORTO DEDICATO

Questo servizio offre assistenza e supporto dedicato per gli eventi Go Live o altri importanti eventi che lo

richiedono. Nel corso del servizio è possibile saltare le code ed ottenere risposta immediata grazie all'accesso diretto tramite telefono ed e-mail ad un ingegnere di supporto dedicato. L'ingegnere di supporto è a conoscenza delle attività che avete pianificato ed è pronto ad intervenire in caso di necessità.

## SUPPORTO ESTESO

Fornisce un ulteriore accesso a Software Performance Report (SPR) per un anno dopo la sospensione dello sviluppo del software. Disponibile per determinati prodotti, il periodo di supporto esteso ha inizio al termine del periodo di supporto standard. Nel momento in cui l'azienda decide di passare a una versione più recente del software, questo tipo di supporto fornisce un'estensione di tempo per eseguire la versione corrente in produzione e ricevere risoluzioni ai problemi relativi al software potenzialmente necessarie durante il passaggio alla nuova versione.

## CONTATTATECI

I nostri Consulenti per il rinnovo sono a disposizione per aiutarvi a ottenere il massimo dalla vostra sottoscrizione PTC. Non esitate a mettervi in contatto con noi in caso di domande sul vostro contratto, sul rinnovo o altre esigenze. Compilate il seguente [modulo](#) e vi contatteremo al più presto.

## FEEDBACK

Queste informazioni vi sono state utili? Volete fornire un feedback sull'esperienza con il vostro Consulente per il rinnovo? Gradiremmo [conoscere](#) la vostra opinione.

PTC e il logo PTC sono marchi o marchi registrati di PTC Inc. o delle sue consociate negli Stati Uniti e in altri paesi.

J13399-Servizi di supporto del toolkit per i rinnovi PTC-10/19