

Palvelukuvaus 1.1.2024

Tekninen puhelintukipalvelu, Econocap Software Oy



1.1 Johdanto

Econocap Software Oy tarjoaa ylläpitoasiakkailleen teknistä tukipalvelua tämän palvelukuvauksen mukaisesti.

1.2 Palvelun yhteystiedot

Asiakas voi ottaa yhteyden tukipalveluun puhelimitse tai sähköpostitse. Ongelmatilanteissa tarkista ajantasaiset yhteystiedot Econocapin kotisivuilta osoitteesta <http://www.econocap.com>

Puhelin 09-29203200
Sähköposti tuki@econocap.com

1.3 Palvelun kieli

Palvelun ensisijainen kieli on suomi.

1.4 Palveluajat

Palvelemme ylläpitoasiakkaita arkipäivisin kello 8.00 ja 16.00 välisenä aikana.

1.5 Vasteaika ja kiireellisyytasot

Toimittajan tavoitteena on ottaa vastaanotetut tukikysymykset käsittelyyn kahden tunnin kuluessa (2h) niiden saapumisesta. Toimittaja ei kuitenkaan pysty takaamaan kahden tunnin vasteaikaa, koska vastaanotetut tukipyynnöt ratkaistaan kiireellisyyden ja saapumisjärjestyksen perusteella.

1.6 Palvelun kattavuus

Desktop tuotteissa (kuten Creo) palvelun käyttäjiä ovat ylläpidettyjen ohjelmistojen käyttäjät. Järjestelmätuotteissa (kuten Windchill, Arbortext, ThingWorx, jne.) palvelun käyttäjiä ovat nimetyt vastuuhenkilöt (järjestelmän pääkäyttäjät). Tukipalvelun tehtäviin kuuluvat ylläpidossa oleviin lisensseihin liittyvät ohjelman virheestä johtuvien haasteiden ratkaiseminen. Tuki voi myös auttaa muissa toimenpiteissä, jotka ovat tehtävissä puhelimitse, jos se on ajankäytöllisesti mahdollista. Tällaisia ovat esimerkiksi

- Tuettujen ohjelmistojen ongelmatilanteiden ratkaiseminen
- Yhteensopivuuskysymykset (esimerkiksi tuetut käyttöjärjestelmät, tuetut rautaympäristöt, tuetut ohjelmistoversiot, soveltuvat Java versiot, jne.)
- PTC:n eSupport -työkalun käyttö (lisenssihallinnointi, ohjelmistojen lataaminen, knowledge base)

1.7 Palveluun kuulumattomia tehtäviä ovat esimerkiksi

- Muiden toimittajien tuotteisiin liittyvät ongelmat
- Toimitettujen ohjelmistojen käytön opastaminen tai koulutus
- Ilman erillistä sopimusta, asiakkaan järjestelmien kehittäminen ja ylläpito

- Ilman erillistä sopimusta, asennukset ja päivitykset
- Asiakaskäyntiä vaativat toimenpiteet
- Asiakkaan infran (verkkoyhteydet, rautarikot) ongelmien ratkaisemista

1.8 Tietojen keräys

Ottamalla yhteyttä Tukipalveluumme, asiakas antaa suostumuksena omien tietojensa tallentamiseen Econocapin järjestelmään, sekä tarvittaessa päämiehiemme tukijärjestelmiin.

1.9 Toimintahäiriöt

Jos asiakas havaitsee Tukipalvelussamme ongelmia, pyydämme olemaan yhteydessä joko myyntiimme tai asiakaspalveluumme.

Tukemme tavoitteena on saada asiakkaalle mahdollisimman hyvä ohjelmistonkäyttökokemus, joten suosittelemme olemaan yhteydessä tukeemme kaikissa mahdollisissa ongelmatilanteissa.