

# Acronis® Advantage™



## Programma Acronis Advantage: migliore supporto e manutenzione ai clienti Acronis di tutto il mondo

Ideato per venire incontro alle richieste di servizi, supporto e risoluzione dei problemi dei nostri clienti, il programma Acronis Advantage offre diverse opzioni di supporto, inclusi servizi self service, per intervento o su abbonamento.

Una knowledge base da utilizzare in autonomia, un supporto a pagamento per intervento più esteso, alcuni programmi di assistenza su abbonamento annuale, volti a fornire ai nostri clienti un servizio di prima classe, a un livello e a un costo in grado di soddisfare anche esigenze specifiche.

### I vantaggi del programma Acronis Advantage includono :

- Gamma di servizi personalizzata e flessibile
- Livelli di servizio che prevedono tempi di risposta rapidi per problemi critici
- Interazione diretta con esperti del servizio di supporto Acronis
- Formazione online e contenuti a dimostrazione dei prodotti, disponibili presso i tecnici di vendita
- Sostegno alle organizzazioni affinché soddisfino i requisiti degli accordi sul livello di servizio (SLA) e ai programmi di continuità delle operazioni (COOP).

### Programmi Acronis Advantage con abbonamento

#### Esistono due versioni dei servizi di supporto con abbonamento annuale:

- **Acronis Advantage Standard** – Offre servizi di supporto 10x5, da lunedì a venerdì, dalle 8.00 alle 18.00 (Europa Centrale) tramite chat, telefono ed email, con uno dei nostri professionisti dedicati. In caso di errore di sistema critico, un tecnico del supporto risponde entro un giorno lavorativo. Durante il primo anno, il servizio è incluso in alcune licenze e nel Programma di licenza Acronis.
- **Acronis Advantage Premier** – Offre servizi di supporto 24x7 tramite chat, telefono ed e-mail. I clienti che hanno sottoscritto il programma Acronis Advantage Premier ricevono un supporto prioritario. In caso di un errore critico del sistema, la risposta iniziale verrà inviata entro un'ora. Il primo anno di servizio può essere acquistato con il Programma di licenza Acronis o come aggiornamento del programma Acronis Advantage Standard. I prodotti Acronis in confezione corporate includono per il primo il servizio Acronis Advantage Premier.

### Opzioni di supporto

Il Programma Acronis Advantage offre diverse tipologie di assistenza, ideate per soddisfare ogni esigenza.

#### Acronis Advantage Standard

Programma corporate con abbonamento. Supporto disponibile mediante chat, telefono ed e-mail nelle normali ore lavorative (8.00-18.00 Europa Centrale).

#### Acronis Advantage Premier

Programma corporate con abbonamento. Supporto disponibile mediante chat, telefono ed e-mail 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana.

#### Supporto Per intervento

Acquistabile online con carta di credito, è il supporto per un singolo intervento.

#### Self Service

Informazioni e articoli online per risolvere problemi, elencati per prodotto o argomento.

#### Servizio clienti

Assistenza per problemi amministrativi, di licenza, numero di serie, navigazione web, download o sulle offerte promozionali.

#### Supporto per le versioni di prova

Se si utilizza una versione di prova di un prodotto Acronis, è disponibile il supporto mediante chat ed e-mail durante le normali ore lavorative (8.00-18.00 Europa Centrale)

## Servizi di supporto aggiuntivi disponibili

**Per intervento** – I clienti che non dispongono di un contratto di supporto con abbonamento valido possono accedere ai servizi di supporto acquistando un singolo intervento di supporto prioritario, che verrà gestito da uno dei tecnici dedicati del supporto Acronis. Anche i clienti che rientrano nel programma Acronis Advantage Standard hanno l'opportunità di acquistare il supporto per intervento, così da estendere il livello di servizio attuale al supporto previsto nelle ore non lavorative, per un caso specifico e critico. Il supporto Per intervento può essere acquistato solo sul sito Web di Acronis, con carta di credito.

**Supporto guidato** – Nella pagina del sito Acronis dedicata al supporto è disponibile una procedura guidata che consente di eseguire una ricerca nelle domande frequenti. Si tratta di uno strumento web concepito per garantire l'accesso in tempo reale a una knowledge base specifica, che consentirà ai clienti di risolvere alcuni problemi e di inviare le loro questioni a un sistema di risposta che garantisce un esame in tempi più brevi.

**Ampliamento della Knowledge Base** – Aggiornata con articoli che illustrano come installare i prodotti, soluzioni tecniche e suggerimenti su come ottimizzare le funzioni dei prodotti Acronis. Il materiale è disponibile a tutti i clienti dalla pagina del supporto Acronis. Un motore di ricerca migliorato rende più rapido l'accesso agli articoli pertinenti.

## Attuali clienti dei contratti di manutenzione Acronis (AMPS e AM)

I clienti che già dispongono dei contratti di supporto Acronis AMPS (Acronis Maintenance and Priority Support) o AM (Upgrade Protection) saranno soggetti ai termini di tali accordi fino alla data di scadenza. Alla data di scadenza del contratto, verrà loro offerto uno dei nuovi programmi di supporto Acronis Advantage, al fine di proteggere e ottimizzare il proprio investimento.

## Prodotti Acronis Corporate\*

	Self Service	Supporto per le versioni di prova	Servizio clienti	Supporto per intervento	Acronis Advantage Standard	Acronis Advantage Premier
Termini	Accesso agli articoli e ai documenti della knowledge base	Valido per la durata del periodo di prova	Problematiche amministrative, su licenze/numeri di serie, navigazione web, download o promozionali	Acquisto di supporto senza limiti di tempo per un singolo intervento	Supporto con abbonamento	Supporto con abbonamento
Prezzo	Gratuito	Gratuito	N/D	Tariffa per intervento	Con abbonamento; Primo anno di servizio incluso nel prezzo di acquisto	Supporto con abbonamento; aggiornamento di prezzo disponibile
Ambito del Servizio	Senza limite	Durante il periodo di prova	Limiti ragionevoli	1 intervento***	Durante il periodo di abbonamento	Durante il periodo di abbonamento
Disponibilità	24 x 7	10 x 5	10 x 5	24 x 7**	10 x 5	24 x 7**
Metodo di supporto	Libreria online	Chat, email	Chat, email	Chat, telefono, email	Chat, telefono, email	Chat, telefono, email
Prima risposta per problemi critici	N/D	3 giorni lavorativi	1 giorno lavorativo	1 giorno lavorativo	1 giorno lavorativo	1 ora
Aggiornamenti software	N/D	Durante il periodo di prova	N/D	✓	✓	✓
Aggiornamenti a nuove versioni	N/D	N/D	N/D	N/D	✓	✓
Formazione	N/D	Sessioni online generali	N/D	Sessioni online generali	Sessioni online generali	Sessioni online generali; disponibili anche sessioni personalizzata

\* I servizi di supporto coprono la versione attuale e la versione precedente del software. Tutte le altre versioni sono supportate mediante la knowledge base.

\*\* Il servizio di supporto 24x7 è disponibile solo in inglese al di fuori delle ore lavorative.

\*\*\* Definizione di intervento: un intervento è la richiesta da parte di un cliente di risolvere un singolo problema tecnico connesso al software Acronis. Include tutte le questioni inviate via chat, telefono ed email relative alla soluzione di un unico problema tecnico.

Per ulteriori informazioni, visitate il sito <http://www.acronis.it/support>



ACRONIS  
VIA VALLA 16  
20141 MILANO, ITALIA

Per clienti aziendali:  
Email: [sales\\_eu@acronis.com](mailto:sales_eu@acronis.com)  
Tel: +39 02 84742-352

Per richieste sul canale:  
Email: [channel\\_eu@acronis.com](mailto:channel_eu@acronis.com)  
Fax: +39 02 84742-353

Uffici EMEA: Barcellona - Bruxelles - Londra - Mosca - Milano - Monaco - Parigi

Copyright © 2000-2009 Acronis, Inc. Tutti i diritti riservati. "Acronis", "Acronis Compute with Confidence", "Universal Deploy" e "Active Restore", "Acronis Advantage" e il logo Acronis sono marchi Acronis, Inc. Windows è un marchio registrato di Microsoft Corporation. Linux è un marchio registrato di Linus Torvalds. Gli altri nomi menzionati possono essere marchi o marchi registrati dei rispettivi titolari. Soggetto a modifiche tecniche. Le immagini potrebbero non corrispondere al prodotto reale. Si declina qualsiasi responsabilità per possibili errori. 2009-03