

Техническая и информационная поддержка пользователей программных продуктов Microsoft

Для любой компании, выпускающей программные продукты на широкий рынок, вопрос предоставления системы поддержки для своих продуктов является одним из главных.

В России Microsoft располагает профессиональной технической поддержкой, которая начала работать с сентября 1995 года. Все начиналось с одного центра бесплатной технической поддержки, который оказывал помощь только владельцам лицензионных копий операционных систем, офисных приложений и средств разработки. Сегодня Microsoft имеет в России систему информационной и технической поддержки, которая включает в себя:

- Инфоцентр Microsoft.
- Центр технической поддержки российского представительства корпорации Microsoft.
- Сертифицированные центры технической поддержки – компании-партнеры Microsoft в России.
- Прямая техническая поддержка Microsoft (Direct assistance From a Microsoft Technical Support Engineer) по всему миру.

Услуги этих служб доступны в России и странах СНГ.

На что может реально рассчитывать пользователь, который купил программные продукты Microsoft, и каким образом с помощью служб технической поддержки организация может использовать информационные технологии наиболее оптимальным образом.

Microsoft®

Инфоцентр Microsoft

Куда обратиться:

Вопросы можно задавать по телефонам:

(095) 916-7171 в Москве,

(812) 118-3636 в С.-Петербурге,

(3832) 119-019 в Новосибирске,

(044) 230-5102 в Киеве.

Описание проблем можно

также направлять

по электронной почте

по адресу

russia@microsoft.com,

по факсу (095) 916-7110,

(095) 916-7112

или по почте в адрес Представительства

Microsoft в Москве:

Россия, 125252, Москва, а/я 70;

в Киеве:

Украина, 01001, Киев, а/я В-549

На кого рассчитан:

На широкий круг пользователей.

Какие вопросы решает:

Какой бы вопрос или ситуация ни возникли у пользователя в связи с продуктами компании Microsoft, достаточно просто снять трубку и набрать телефонный номер Инфоцентра. Это может быть консультация относительно планируемой покупки продуктов Microsoft, адреса партнеров Microsoft в России и других странах СНГ, информация о путях получения технической поддержки легальными пользователями в случае возникновения той или иной проблемы либо помощь при обнаружении в составе купленного пакета поврежденного диска.

Инфоцентр Microsoft ведет работу по следующим направлениям:

- **Информационная поддержка.** В отделе информационной поддержки можно проконсультироваться по самому широкому кругу вопросов начиная с того, где приобрести продукты Microsoft и пройти обучение и сертификацию по программам Microsoft и до получения полной информации об отдельных продуктах и схемах лицензирования продуктов Microsoft для организаций, а так же о том, как организация может стать партнером Microsoft.
- **Сервисная поддержка.** Легальные и зарегистрированные пользователи, получившие в составе поставки продукта поврежденный диск, могут обратиться в Инфоцентр Microsoft. После того как будет проверена их регистрация в базе данных, они могут заказать набор дисков этого продукта в обмен на бракованный. Новый набор дисков бесплатно выдается или высылается пользователю в течение шести недель.

Специальные условия для предоставления поддержки: нет.

Язык: русский.

Персональная (бесплатная) техническая поддержка Microsoft

На кого рассчитана:

Служба персональной поддержки Microsoft ориентирована на обслуживание прежде всего индивидуальных пользователей и малых организаций. Высокое качество обслуживания гарантируется наличием квалифицированного технического персонала, имеющего статусы Microsoft Certified Professional и Microsoft Certified Systems Engineer, и возможностью получения оперативной технической поддержки из Европейского центра Microsoft.

Какие вопросы решает:

Поддержка по всем продуктам Microsoft, за исключением серверных продуктов и вопросов взаимодействия в сети.

Разработчики приложений могут получить в Центре технической поддержки ограниченную помощь в случаях, связанных с ошибками программного кода, если готовы предоставить модельный проект своего приложения минимального объема (одна форма: 2–3 поля, 2–3 кнопки, 5–10 строк программного кода), при запуске которого можно воспроизвести ошибку, возникающую при работе всего программного проекта.

Вопросы, которые НЕ решает данная служба:

Бесплатная техническая поддержка не рассчитана на решение вопросов, связанных с установкой, настройкой и эксплуатацией продуктов семейства **Microsoft BackOffice** и вопросов, возникающих в процессе разработки оригинальных приложений.

Бесплатная техническая поддержка также не обслуживает владельцев программных

Сертифицированные центры технической поддержки Microsoft (MCSC)

Куда обратиться:

Более подробную информацию по составу услуг и об условиях работы с сертифицированными центрами технической поддержки можно получить у представителей MCSC.

Контактные телефоны центров:

MCSC Кречет - (095) 230-6599,
MCSC Compaq - (095) 967-3138,
MCSC Hewlett Packard - (095) 797- 3520.

Дополнительная информация о MCSC находится на Web-узле Microsoft <http://www.microsoft.com/enterprise/support>

Дополнительную информацию по составу услуг и об условиях работы MCSC можно получить на Web-узле Microsoft: <http://www.microsoft.com/rus/Support/>

Консалтинговая служба Microsoft

Куда обратиться:

По вопросам заключения контрактов на поддержку следует обращаться в Представительство Microsoft в Москве по телефону (095) 967-8585 или по факсу (095) 967-8500.

На кого рассчитаны:

MCSC рассчитаны на оказание поддержки специалистам отделов информационных технологий предприятий, но могут работать и с индивидуальными пользователями.

Какие вопросы решают:

Партнеры Microsoft или Сертифицированные центры поддержки (MCSC) предоставляют услуги поддержки полного состава продуктов Microsoft и дополнительные услуги по планированию, развертыванию и обслуживанию информационных систем организаций, построенных на основе продуктов Microsoft и других производителей, дополняя и расширяя состав услуг для заказчиков.

Наши партнеры:

- оказывают услуги с выездом на место к заказчику;
- находятся здесь, в России, и говорят по-русски;
- пользуются полной поддержкой со стороны Microsoft (Сертифицированные центры поддержки получают от Microsoft услуги Премьер-поддержки).

Сертифицированные центры имеют значительные технические ресурсы, инфраструктуру и квалифицированный персонал, для того чтобы быстро и качественно решить проблему любой сложности.

Специальные условия для предоставления поддержки:

Поддержка платная. Предоставляется на основании заключенных договоров, где оговариваются условия оказания поддержки.

Язык: русский.

На кого рассчитана:

Консалтинговая служба Microsoft предназначена для оказания помощи корпоративным заказчикам в использовании продуктов и технологий Microsoft с целью построения оптимальной информационной структуры конкретного заказчика.

Какие вопросы решает:

Консалтинговая служба Microsoft (Microsoft Consulting Services, MCS) – это подразделение корпорации Microsoft, предназначенное для помощи заказчикам в использовании продуктов и технологий Microsoft с целью обеспечения соответствия информационных систем требованиям современного бизнеса. MCS участвует в построении решений на основе технологий Microsoft в тысячах компаний по всему миру.

Консалтинговая служба Microsoft предоставляет услуги по планированию и построению распределенных компьютерных систем, использующих технологии Microsoft, в критически важных для бизнеса заказчика системах и решениях. Консультанты MCS, работающие более чем в 35 странах, являются лучшими специалистами по технологиям, методологии и инструментам Microsoft. В дополнение к знаниям консультанты MCS имеют огромный опыт в применении информационных технологий в различных областях бизнеса и промышленности. Они помогают заказчикам разрабатывать и строить клиент-серверные системы, максимально использующие возможности технологий Microsoft.

Консалтинговая служба Microsoft также участвует в проектах по поддержке систем и обучению персонала, разрабатывая, например, оптимальную структуру внутренней службы технической поддержки организации или создавая планы обучения технического персонала.

Куда обратиться:

Вопросы можно задавать по рабочим дням с 9 до 18 часов по московскому времени по телефонам:
(095) 745-5445 в Москве,
(812) 118-3636 в С.-Петербурге,
(3832) 119-019 в Новосибирске,
(044) 230-5102 в Киеве.

Описание проблем можно также направлять по электронной почте по адресу russia@microsoft.com, по факсу (095) 916-7110, (095) 916-7112 или по почте в адрес

Представительства Microsoft в Москве:
Россия, 125252 Москва, а/я 70;
в Киеве:

Украина, 01001, Киев, а/я В-549.

Дополнительная информация находится на Web-узле Microsoft

<http://www.microsoft.com/rus/Support/>

продуктов, установленных со **специальных изданий Microsoft: MSDN, NFR** (версии продуктов, предназначенные только для демонстрации), **EE** (Evaluation Edition – версии продуктов с ограниченным сроком работоспособности) и **бета версий** (эти версии продуктов предназначены только для тестирования и не обеспечиваются поддержкой), несмотря на то что такие продукты сопровождаются документами, подтверждающими лицензионность приобретения, а также закупаемых по **программе Microsoft Select**. Для получения поддержки в этом случае необходимо обращаться в Сертифицированные центры технической поддержки Microsoft (MCSC).

Со всеми вопросами, связанными с установкой, переустановкой **OEM-версий** программных продуктов или настройкой оборудования, купленного вместе с новым компьютером, следует обращаться к производителю вычислительной техники.

Специальные условия для предоставления поддержки:

Доступ к службе поддержки требует регистрации продукта. В большинстве случаев продукт можно зарегистрировать по телефону, назвав серийный номер продукта (Product ID), который можно найти в окне ?!О программе (Help!About...). Поддержка оказывается бесплатно (оплачивается только стоимость звонка до указанных населенных пунктов).

Язык: русский.

Профессиональная поддержка от Microsoft

На кого рассчитана:

Служба Профессиональной поддержки Microsoft ориентирована на обслуживание прежде всего малых и средних организаций, специалистов ИТ-подразделений, партнеров Microsoft и широкого круга компаний – реселлеров и консультантов, работающих на компьютерном рынке.

Профессиональная поддержка осуществляется на основе контракта на пять обращений в службу поддержки. Контракт заключается с Представительством Microsoft в Москве, оказание услуг производится через закрытый Web-сервер или по телефону инженерами европейского центра поддержки Microsoft (на английском языке).

Существуют пять видов Профессиональной поддержки:

- *Профессиональная поддержка для специалистов ИТ-подразделений (IT Professionals).*
- *Профессиональная поддержка для разработчиков программных продуктов (Developers).*
- *Профессиональная поддержка для компаний – реселлеров и консультантов (VAP – Value Added Partner).*
- *Профессиональная поддержка для MCSP (Microsoft Certified Solution Provider).*
- *Профессиональная поддержка для OEM партнеров (Original Equipment Manufacturing) и сборщиков персональных компьютеров, предустанавливающих программные продукты Microsoft на свою технику (SSB – Small Systems Builder).*

Куда обратиться:

По вопросам заключения контрактов на поддержку следует обращаться в Представительство Microsoft в Москве по телефону (095) 967-8585 или по факсу (095) 967-8500.

Свои предложения можно направлять по почте в адрес Представительства Microsoft в Москве: 125252 Москва, а/я 70.

Профессиональная поддержка охватывает весь спектр продуктов Microsoft – от Flight Simulator до SQL Server. В рамках заключенных контрактов существует возможность дополнительно покупать пакеты из пяти обращений. В рамках данного вида поддержки обеспечивается рассылка постоянно обновляемой технической информации через Интернет и доступ к Базе знаний Microsoft (Microsoft Knowledge Base), содержащей сотни статей по различным вопросам компьютерных технологий Microsoft.

Специальные условия для предоставления поддержки:

Услуги поддержки для серверных продуктов и сетей особенно для критически важных информационных систем компаний требуют гораздо больших затрат и усилий, поэтому оказываются на платной основе.

Оказание услуг производится через закрытый Web-сервер (система WebResponse) или по телефону. Предусмотрено три уровня контрактов, которые обеспечивают время реакции на запрос в 2, 4 или 12 часов.

Язык: английский.

Премьер-поддержка Microsoft

На кого рассчитана:

Премьер-поддержка представляет собой самый обширный спектр услуг Microsoft и ориентирована в первую очередь на оказание помощи подразделениям ИТ крупных и очень крупных организаций.

Существует вариант пакета услуг Премьер-поддержки для разработчиков – Premier Support for Developers, ориентированный специально на поддержку независимых производителей программных продуктов и групп разработчиков приложений на основе технологий Microsoft в крупных компаниях.

Какие вопросы решает:

Услуги Премьер-поддержки охватывают три ключевые области:

- **Технические услуги.** В отличие от Профессиональной поддержки, Премьер-поддержка предлагает комплекс мер, направленных на предотвращение возникновения проблем, а не только на решение появившихся проблем. В состав мер входят: обеспечение технической информацией (в том числе оперативные новости по продуктам и доступ к закрытому информационному Web-серверу), экспертизы и консультации, нацеленные на снижение затрат на управление и поддержку систем.
- **Техническая поддержка.** Премьер-поддержка обеспечивает эффективные механизмы разрешения возникших проблем с использованием всех необходимых ресурсов Microsoft вплоть до разработчиков программных продуктов, в том числе оперативное устранение ошибок в продуктах для конкретного технического окружения заказчика (выпуск исправлений – hotfixes).
- **Работа с заказчиком.** Существенным с точки зрения заказчика элементом Премьер-поддержки является наличие в группе Премьер-поддержки Microsoft выделенного менеджера, который обеспечивает эффективное взаимодействие подразделений ИТ со службой поддержки и контролирует соответствие услуг Премьер-поддержки потребностям заказчика.

Куда обратиться:

По вопросам заключения контрактов на поддержку следует обращаться в Представительство Microsoft в Москве по телефону (095) 967-8585 или по факсу (095) 967-8500. Свои предложения можно направлять по почте в адрес Представительства Microsoft в Москве: 125252 Москва, а/я 70.

Кроме того, в рамках контрактов на Премьер-поддержку заказчики получают годовую подписку и на TechNet, и на MSDN.

Специальные условия для предоставления поддержки:

С представительством Microsoft в Москве заключается контракт сроком на один год, оказание услуг производится через закрытый Web-сервер (система WebResponse) или по телефону круглосуточно (7X24), Обслуживаются все продукты Microsoft.

Язык: английский.

Специальные условия для предоставления поддержки:

Консалтинговая служба Microsoft предоставляет платные услуги на основе контрактов по планированию и построению распределенных компьютерных систем в критически важных для бизнеса заказчика системах и решениях.

Дополнительными источниками технической информации, предназначенными для самостоятельного решения технических проблем, являются Microsoft TechNet и информационные ресурсы Web-узла Microsoft.

- Microsoft TechNet** – уникальное ежемесячное издание Microsoft. Объем информации, размещенной на более чем 15 дисках CD-ROM, превышает 250 000 страниц. В технических и обзорных статьях на многих языках, в том числе и на русском, рассматриваются пути решения технических проблем, возникающих при настройке и эксплуатации всевозможных конфигураций компьютерных систем, базирующихся на программных платформах Microsoft. На дисках данного издания вы найдете постоянно дополняемую библиотеку драйверов и обновлений к программным продуктам Microsoft. Это издание в основном ориентировано на специалистов отделов информационных технологий.
- Информационные ресурсы Web-узла Microsoft:**
 Базовые страницы технической поддержки Microsoft на русском (<http://www.microsoft.com/rus/support>) и английском (<http://www.microsoft.com/support>) языках доступны любому пользователю.

Информационные, технические и консалтинговые услуги для пользователей программных продуктов Microsoft

Категория продукта	Мультимедийные продукты и оборудование (Компьютерные игры, Natural Keyboard, IntelliMouse и т. д.)	Настольные операционные системы и продукты для работы с Интернетом (Windows 98, Internet Explorer и т. д.)	Настольные приложения (Office, Works, Publisher и т. д.)	Средства разработки (FoxPro, Visual Basic и т. д.)	Серверные продукты (Windows NT Server, Exchange Server, Proxy Server и т. д.)
Бесплатное обслуживание					
Информационный центр Microsoft	●	●	●	●	●
Персональная (бесплатная) техническая поддержка Microsoft	●	●		●	
Платное обслуживание					
Профессиональная поддержка от Microsoft	●	●	●	●	●
Премьер – поддержка от Microsoft	●	●		●	
Сертифицированные центры технической поддержки Microsoft (MCSC)		●			●
Консалтинговая служба Microsoft		●	●	●	●
Дополнительные источники информации					
Microsoft TechNet	●	●	●	●	●
Информационные ресурсы Web-узла Microsoft	●	●	●	●	●