

## Pomoc techniczna

Odpowiedzi na pytania związane z instalacją i użytkowaniem oprogramowania firmy Microsoft należy szukać przede wszystkim w:

- Dokumentacji i innych materiałach dołączonych do oprogramowania lub w informacjach pomocniczych zawartych w plikach automatycznie kopiowanych podczas instalacji oprogramowania.
- Pomocy (Help), dostępnej bezpośrednio z ekranu komputera.
- W pliku informacji dodatkowych (zwykle Readme.txt), znajdującym się na dyskietce instalacyjnej. W tym pliku zawarte są istotne informacje na temat funkcjonowania programu oraz zmian, jakie się pojawiły po opracowaniu podręczników i dokumentacji.
- W Internecie. Polska strona pomocy technicznej Microsoft — <http://www.microsoft.com/poland/problemy/> — zawiera kilkadziesiąt opisów pomagających rozwiązać najczęściej występujące problemy techniczne. Witryna zawiera również bardziej rozbudowane artykuły techniczne.
- W angielskojęzycznej witrynie obsługi technicznej online — <http://www.microsoft.com/support/>. W tej nowatorskiej formie pomocy technicznej wykorzystano najnowsze technologie firmy Microsoft, aby użytkownikom mającym pytania techniczne jak najlepiej pomóc w uzyskaniu dostępu do kompetentnych informacji i zasobów. Aby rozwiązać problem, można skorzystać z odpowiednich kreatorów i narzędzi pomocy, poszukać odpowiedzi na często zadawane pytania lub wyszukać artykuły techniczne w bazie danych Microsoft Knowledge Base, zawierającej ponad 75 000 artykułów.
- W regularnie wydawanych przez firmę Microsoft bazach informacji technicznych: TechNet oraz MSDN.
- W wydawnictwach Microsoft Press.

[Standardowa pomoc techniczna.](#)

[Inne programy i usługi pomocy technicznej.](#)

---

{button ,AL("MPSupp\_mtsworld;MPSupp\_mtschoose")} [Pokrewne tematy](#)

## Standardowa pomoc techniczna

Pomoc techniczna świadczona przez Biuro Pomocy Technicznej jest bezpłatna. Biuro Pomocy Technicznej obsługuje legalnych i zarejestrowanych użytkowników produktów firmy Microsoft. Biuro udziela porad telefonicznych pod numerem (0-22) 865 99 66 w godzinach od 9:00 do 17:00, od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem świąt.

## Ograniczenia zakresu bezpłatnej pomocy

Biuro Pomocy Technicznej:

- Nie obsługuje wizyt.
- Nie rozwiązuje problemów zgłoszonych za pośrednictwem poczty (np. przez przysłanie dyskietki), faksu, poczty elektronicznej — z wyjątkiem przypadków uzgodnionych uprzednio telefonicznie.
- Nie udziela informacji handlowych ani informacji na temat oferty lub dostępności produktów i usług Microsoft. Wszelkie tego typu pytania prosimy kierować do Infoservisu Microsoft.
- Nie udziela pomocy technicznej dla produktów z rodziny Microsoft BackOffice®.
- Jeśli produkt firmy Microsoft został zakupiony wraz ze sprzętem komputerowym lub jako preinstalowany przez producenta na komputerze osobistym, do świadczenia pomocy technicznej zobowiązany jest wyłącznie producent komputera. Aby uzyskać pomoc techniczną dla takiego produktu, należy skontaktować się z producentem lub sprzedawcą, od którego został nabyty produkt firmy Microsoft.

## Rejestracja produktu

Po zainstalowaniu oprogramowania, należy wysłać pod wskazany adres wypełnioną kartę rejestracyjną. W ciągu ok. 2 tygodni otrzymają Państwo zwrótnie potwierdzenie rejestracji oraz stały numer klienta, na który należy się powoływać w kontaktach z Biurem Pomocy.

## Procedura korzystania z usług Biura Pomocy Technicznej

Aby ułatwić i przyspieszyć procedurę udzielenia pomocy, przed zadzwonieniem do Biura Pomocy Technicznej powinni Państwo przygotować następujące informacje:

- Numer identyfikacyjny klienta (otrzymany wraz z potwierdzeniem rejestracji).
- Identyfikator produktu (Product ID). Jest to numer widoczny po wybraniu z menu Pomoc (Help) polecenia *<nazwa produktu>* — informacje (*About <nazwa produktu>*).
- Rodzaj i wersja oprogramowania Microsoft, którego dotyczy pytanie.
- Marka i typ używanego komputera oraz informacje o środowisku pracy (samodzielny komputer, sieć).
- Treść komunikatów informujących o pojawieniu się problemu.
- Opis problemu: podczas jakich czynności wystąpił i jakie są jego objawy.
- Jakie próby rozwiązania problemu zostały podjęte przed skonsultowaniem się z Biurem Pomocy Technicznej.

**Firma Microsoft zastrzega sobie możliwość wprowadzenia zmian w zasadach funkcjonowania obsługi technicznej bez uprzedniego powiadomienia. W przypadku konieczności zmiany numerów telefonów, stosowne informacje podawane będą w naszej witrynie internetowej pod adresem <http://www.microsoft.com/poland/> oraz w korespondencji wysyłanej okresowo do zarejestrowanych klientów.**

## **Inne programy i usługi pomocy technicznej**

Firma Microsoft oferuje również profesjonalne programy i usługi pomocy technicznej dla firm, które wymagają więcej niż standardowej pomocy w przypadku wystąpienia problemu. Aby uzyskać aktualne informacje na ten temat, należy odwiedzić witrynę Obsługi technicznej online firmy Microsoft pod adresem <http://www.microsoft.com/poland/support/> lub skontaktować się z przedstawicielstwem firmy Microsoft.

## **Kontrakty Pomocy Technicznej**

Kontrakty serwisowe oferowane przez ASC i bezpośrednio przez firmę Microsoft zapewniają klientowi bezpieczne użytkowanie systemów zbudowanych w oparciu o produkty firmy Microsoft. Pozwalają efektywnie rozwiązywać problemy pojawiające się zarówno w trakcie tworzenia i wdrażania systemu, jak i przede wszystkim w fazie eksploatacji.

## **Autoryzowane Centra Pomocy Technicznej Microsoft — ASC**

ASC (Authorized Support Center) oznacza Autoryzowane Centrum Pomocy Technicznej firmy Microsoft. Wymagania stawiane przez Microsoft firmom ubiegającym się o tytuł ASC są bardzo wysokie. Inżynierowie zatrudniani przez ASC posiadają głęboką wiedzę dotyczącą informatyki i produktów Microsoft, a ich kwalifikacje są potwierdzane egzaminami MCP — Microsoft Certified Professional. ASC musi posiadać duże doświadczenie w serwisowaniu oprogramowania i wdrażaniu dużych projektów informatycznych. Microsoft zapewnia firmie posiadającej status ASC stały dostęp do własnej pomocy technicznej, produktów, technologii i wiedzy.

ASC oferuje płatną pomoc techniczną dla produktów z rodziny Microsoft BackOffice. Inżynierowie ASC rozwiązują złożone problemy występujące w środowiskach, w których działają produkty pochodzące od różnych producentów. ASC oferuje kontrakty serwisowe obejmujące:

- Pomoc techniczną przez telefon
- Wizyty u klientów
- Instalowanie i konfigurowanie systemów oraz administrowanie nimi
- Konsultacje

Usługi ASC są płatne.

## **Kontrakty serwisowe firmy Microsoft**

Kontrakty serwisowe mogą być zawierane pomiędzy polskim klientem a firmą Microsoft Sp. z o.o. Firma Microsoft oferuje kilka typów kontraktów serwisowych, zróżnicowanych co do ceny i zakresu usług. Wspólną cechą tych kontraktów jest to, że kontakty z klientem odbywają się po angielsku, telefonicznie lub za pośrednictwem Internetu.

## **PREMIER**

Kontrakt PREMIER zapewnia dostęp do pomocy technicznej dla wszystkich produktów Microsoft, przez 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę. Kontrakt PREMIER zawierany jest na okres 1 roku i umożliwia klientowi zgłoszenie w tym okresie do 150 zdarzeń serwisowych.

## **MAS**

Usługi pomocy technicznej MAS (Microsoft Authorized Support) łączą w sobie zalety bezpośredniej pomocy Microsoft z usługami serwisowymi dla środowisk innych producentów oferowanych dotychczas przez jego Partnerów. Bazując na sprawdzonym modelu Usługi PREMIER, MAS rozszerza gamę proaktywnych usług wsparcia technicznego dla klientów dysponujących złożonymi rozwiązaniami sieciowymi o zróżnicowanej wielkości od kilkudziesięciu do kilku tysięcy komputerów. Usługi pomocy MAS zawierają trzy podstawowe elementy:

- Dedykowaną osobę Pełnomocnika do spraw Technicznych (TAM), którego działanie polega na przeciwdziałaniu i

zapobieganiu problemom, co w sposób znaczący redukuje koszty utrzymania oraz czas ewentualnych awarii. TAM ściśle współpracuje z inżynierami firmy Microsoft przy rozwiązywaniu problemów, wdrożeniach produktów itp.

- Pomoc techniczna — całodobowa, przez 7 dni w tygodniu i 365 dni w roku, pomoc techniczna dla produktów Microsoft i innych producentów, z dopracowanym mechanizmem przekazywania (eskalacji) problemów do wyspecjalizowanych inżynierów, z programistami włącznie. Pomoc Techniczna jest dodatkowo w pełni wspierana przez inżynierów firmy Microsoft. Podstawowa Usługa MAS obejmuje rozwiązanie do 75 problemów technicznych rocznie, z możliwością dokupienia dodatkowych zgłoszeń.
- Usługi techniczne — usługi dostarczane bezpośrednio przez firmę Microsoft, obejmujące:
  - ServiceDesk — dedykowany i bezpieczny dostęp do zastrzeżonych dla Klientów MAS stron sieci Web zawierających nowinki techniczne, opisy problemów oraz informacje o tym, jak przeciwdziałać tym problemom.
  - TechNet — subskrypcja encyklopedii technicznej Microsoft na dyskach CD-ROM, dającej dostęp do tysięcy informacji technicznych i opisów produktów i narzędzi. TechNet jest sprawdzonym źródłem informacji technicznych, redukującym potrzebę korzystania z zewnętrznej pomocy nawet o 60%.

W celu uzyskania najaktualniejszych informacji o zakresie dostępnych usług serwisowych zapraszamy do naszej witryny internetowej pod adres <http://www.microsoft.com/poland/support/>

## **Infoserwis**

Wszelkie pytania nie związane z problemami technicznymi, w tym pytania dotyczące oferty handlowej i dostępności produktów firmy Microsoft, oraz prośby o informacje na temat poszczególnych produktów należy kierować do Infoserwisu Microsoft lub bezpośrednio do naszych przedstawicieli handlowych. Infoserwis udziela informacji na temat przedstawicieli handlowych znajdujących się najbliżej Państwa. Telefon Infoserwisu: (0-22) 865 99 33 w godzinach od 9:00 do 17:00, od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem świąt. Infoserwis nie udziela pomocy technicznej.

Firma Microsoft zastrzega sobie możliwość wprowadzenia zmian w zasadach funkcjonowania Infoserwisu bez uprzedniego powiadomienia. W przypadku konieczności zmiany numerów telefonów, stosowne informacje podawane będą w naszej witrynie internetowej pod adresem <http://www.microsoft.com/poland/> oraz w korespondencji wysyłanej okresowo do zarejestrowanych klientów.

## **Inne źródła informacji**

### **Microsoft Solution Provider**

Firmy posiadające tytuł Microsoft Solution Provider są niezależnymi firmami komputerowymi, które oferują odpłatnie szkolenia i pomoc techniczną, fachową wiedzę, doradztwo oraz usługi w zakresie projektowania i wdrażania systemów informatycznych zarówno dla małych, jak i dużych przedsiębiorstw i instytucji. Firmy Solution Provider dysponują wiedzą i dostępem do informacji technicznych o produktach Microsoft wykorzystujących najnowsze osiągnięcia techniczne, które umożliwiają opracowywanie i realizację kompleksowych systemów informatycznych, zaspokajających indywidualne potrzeby klientów.

W celu uzyskania informacji o firmach Microsoft Solution Provider znajdujących się najbliżej Państwa, zapraszamy do naszej witryny internetowej pod adres <http://www.microsoft.com/poland/partners/msp/msp.htm> lub do kontaktu z Infoserwisem Microsoft.

### **Microsoft TechNet**

Microsoft TechNet jest produktem umożliwiającym szybkie znalezienie rozwiązania problemu technicznego na temat systemów i produktów firmy Microsoft. Za pomocą usługi TechNet można uzyskać rozmaite informacje, poczynawszy od podstawowych danych na temat technik komputerowych typu klient/serwer, platform sprzętowych i baz danych, a skończywszy na najnowszych informacjach na temat obsługi aplikacji działających w systemach Microsoft Windows i Macintosh. Użytkownik usługi TechNet uzyskuje:

- Corocznie dyski CD-ROM zawierające komplety zasobów systemu operacyjnego firmy Microsoft, Microsoft Knowledge Base, a także propozycje rozwiązań nadesłane przez innych użytkowników, wyciąg z konferencji Microsoft i inne cenne informacje.
- Corocznie dodatkowe dyski CD-ROM (sterowniki i nakładki uzupełniające) zawierające Microsoft Software Library.

W celu uzyskania informacji o subskrypcji usługi TechNet, należy skontaktować się z Infoserwisem Microsoft lub przedstawicielstwem firmy Microsoft.

