

SISW 服务产品客户支持

本文件（“支持附件”）介绍了适用于将由 Siemens Product Lifecycle Management Software Inc.，又被称为 Siemens Industry Software（以下简称“SISW”）提供至客户的服务产品的技术支持。本文件下未另行给出定义的任何术语具有其在 SISW 和客户所订立的云服务协议下所载列含义。

支持产品

SISW 提供高级云支持和标准云支持。SISW 支持服务已计入由客户为服务产品支付的订购费用中。

SISW 高级云支持和 SISW 标准云支持并非可用于和提供给通过 SISW 购买或由 SISW 提供的所有服务产品或任何第三方服务。SISW 高级云支持和 SISW 标准云支持可用于特定服务产品。有关高级云支持是否可用于特定服务产品的相关事宜，请咨询 SISW 销售代表或 SISW 渠道合作伙伴。

如果存在与此类支持产品相关的问题，SISW 业务经理或 SISW 合作伙伴可予以协助。

下表描述了 SISW 高级云支持（云版本）和 SISW 标准云支持下的相关服务。对下表中术语的进一步阐释详见下述“定义术语”一节。

	SISW 标准云支持	SISW 高级云支持
说明	在购买服务产品后向客户提供的基本级别的服务产品支持。	由客户所购买的作为其服务产品订购追加部分的增强级别的服务产品支持。
关键业务支持		
针对 1 级和 2 级严重性问题的 24x7 关键业务电话支持		✓
针对 1 级和 2 级严重性问题的 24x5 扩展关键业务电话支持	✓	
针对 3 级和 4 级严重性问题的非关键业务支持（不包括托管服务客户）	星期一至星期五上午 5:00 至下午 5:00 （当地时区），不包括当地节假日	星期一至星期五上午 5:00 至下午 5:00 （当地时区），不包括当地节假日
针对 3 级和 4 级严重性问题为托管服务客户提供的非关键业务支持	每天 16 小时，星期一至星期五 （当地时区），不包括当地节假日	每天 16 小时，星期一至星期五 （当地时区），不包括当地节假日
网络支持	✓	✓
SISW 混合场景下的端对端可支持性	✓	✓
版本更新信息	✓	✓
协作		
解决方案中心访问	✓	✓
通过网络和平台提供社交业务协作支持	✓	✓
由 SISW 提供的针对非关键业务支持问题的营业时间英语沟通支持	✓	✓

语言

除托管服务产品外，SISW 将提供以下语言的一级多语支持：英语、西班牙语、德语、意大利语、法语、荷兰语、葡萄牙语、日语、韩语、普通话及粤语。Siemens 将在指定国家/地区的当地时间上午 8:00 至下午 5:00 提供此类一级多语支持。在当地时间上午 8:00 至下午 5:00 之外的其他时间，SISW 可选择于某一国家或地区仅提供英语支持。SISW 将为托管服务产品仅提供英语一级支持。

联系 SISW 支持

自 SISW 和客户所订立的云服务协议生效之日起，客户可联系作为支持服务主要联络人的 SISW 支持部门。

如要联系 SISW 支持部门，请使用以下位置列出的当前适用于 SISW 高级云支持的首选联系通道：

[GTAC Global Support Telephone Numbers](#)

客户响应级别

SISW 按下表所述对提交的支持案例（又称“案例”、“突发事件”或“问题”）作出响应。以下类型的突发事件被排除在如上所述的客户响应级别之外：(i) 有关为客户特别研发的服务产品（包括但不限于由 SISW 定制开发部门、SISW 子公司和/或 SISW 分包商研发的产品）的发布、版本和/或功能性的突发事件；(ii) 根本原因并非故障，而是功能缺失（“开发请求”）的突发事件或归类于咨询请求（“如何操作”）的突发事件。

	SISW 义务	
严重性定义	初始响应	持续沟通
•1 级严重性 – 严重 – 整个服务中断。所有用户均受到影响。突发事件发生 1 小时内，24x7x365 提供（高级云支持）或 24x5 提供（标准云支持）。	案例提交 1 小时内。	每小时一次，除非 SISW 另行沟通。
•2 级严重性 – 高 – 服务运行严重降级，或重要服务组件不可用。大量用户受到影响。突发事件发生 2 小时内，24x7x365 提供（高级云支持）或 24x5 提供（标准云支持）。	案例提交 4 小时内。	每 6 小时一次，除非 SISW 另行沟通。
•3 级严重性 – 中 – 服务的部分非重要功能受损或受到干扰，但多数重要服务组件功能良好。少量用户受到影响。突发事件发生 24 小时内（营业时间）。（美国东部标准时间星期一到星期五上午 8:00 至下午 6:00）。	仅在突发事件报告 24 小时内的营业时间作出响应。（美国东部标准时间星期一到星期五上午 8:00 至下午 6:00）。	突发事件报告每 3 天一次，问题报告每 10 天一次，除非 SISW 另行沟通。
•4 级严重性 – 低 – 轻微错误，明显对服务的正常操作影响较小或无影响。没有或少量用户受到影响。突发事件发生 1 个营业日内（营业时间）。（美国东部标准时间星期一到星期五上午 8:00 至下午 6:00）。	突发事件发生 1 个营业日内（营业时间）。（美国东部标准时间星期一到星期五上午 8:00 至下午 6:00）。	不适用。

客户责任

就每一服务产品，SISW 允许客户设置两名授权联系人（单称“客户联系人”）。仅授权的客户联系人将收到客户升级通知和停机时间请求。

客户应向 SISW 提供其客户联系人的详细联系信息（例如：电子邮件地址和电话号码），SISW 将使用此信息与授权客户联系人联系。客户可通过联系 SISW 的电话支持部门更新其有关某一服务产品的客户联系人。SISW 可不时向客户确认其在本文件下所要求提供的信息的正确性。

为获得本文件下的支持服务，客户应合理协助 SISW 解决支持突发事件，并对其云服务配置具备足够技术专长和知识，以提供使 SISW 能够再现、排除并解决所遇到错误相关信息，例如，实例名、用户名、表单名及屏幕截图。

定义术语

以下是对上述所使用定义术语的进一步阐释：

端对端可支持性	适用于发生在集成业务场景下的突发事件，这种业务场景中的客户环境同时包括服务产品和具有有效支持协议的其他 SISW 产品。
全球技术支持中心 (GTAC)	隶属于 SISW 支持机构的全球组织，客户可借助所述的联系渠道进行与一般支持相关的咨询。
上线	上线指客户的一种或多种服务产品在设置完毕后可供客户使用的时间点，此后客户可根据云服务协议将其用于实时操作模式下的真实数据处理和客户内部业务操作的运行。
当地时区	客户总部所在地的本地时区。
非缺陷问题	一项上报的支持案例，它不涉及适用服务产品的缺陷，且无需工程或作业人员予以解决。
产品包	客户在其云服务订单中订购的服务产品组合（如有）。
周末发布支持	客户成功经理和标准支持领导团队将针对季度产品发布周末提供发布后标准云支持服务，以解决任何发布后发生的与季度产品发布有关的 1 级和 2 级严重性突发事件。
版本更新信息	由 SISW 提供的普遍可用的文本摘要、网络研讨会及视频信息，以向客户告知和说明新产品发布变更。
解决方案中心	SISW 知识数据库和 SISW 知识传送外联网，其中，SISW 仅向其客户和合作伙伴提供内容和服务。该解决方案中心还包括 SISW 支持门户： https://support.industrysoftware.automation.com
测试实例	一种客户可测试新产品版本和 SISW 服务产品版本的环境。