

SISW-KUNDENSUPPORT FÜR SERVICEANGEBOTE

In diesem Dokument („Support-Anhang“) wird der technische Support für Serviceangebote beschrieben, die Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. bzw. Siemens Industry Software (im Folgenden als „SISW“ bezeichnet) dem Auftraggeber bereitstellt. Für Begriffe, die hier nicht anders definiert sind, gelten die Definitionen der von SISW und dem Auftraggeber geschlossenen Vereinbarung für Cloud-Services.

SUPPORTANGEBOTE

SISW stellt Leistungen im Rahmen des Premium Cloud Supports und des Standard Cloud Supports bereit. SISW-Support-Services sind in den Abonnementgebühren, die der Auftraggeber für ein Serviceangebot zahlt, inbegriffen.

Für alle Serviceangebote bzw. für Fremdanbieterservices, die über SISW erworben oder von SISW bereitgestellt werden, sind SISW Premium Cloud Support und SISW Standard Cloud Support nicht verfügbar und werden nicht bereitgestellt. SISW Premium Cloud Support und SISW Standard Cloud Support sind für bestimmte Serviceangebote verfügbar. Fragen zur Verfügbarkeit von Premium Cloud Support für ein bestimmtes Serviceangebot sind an einen SISW Vertriebsmitarbeiter oder SISW Channel Partner zu richten.

SISW Premium Cloud Support und SISW Standard Cloud Support sind derzeit für folgende Serviceangebote verfügbar: Managed CAD, Industry Catalysts, Polarion und Intosite. Das Serviceangebot mit dem Namen Omneo ist nur mit SISW Standard Cloud Support verfügbar.

Fragen zu diesen Serviceangeboten beantworten die SISW-Kundenbetreuer bzw. SISW-Partner.

In der folgenden Tabelle werden die Services beschrieben, die Bestandteil von SISW Premium Cloud Support, Cloud-Editionen und SISW Standard Cloud Support sind. Erläuterungen der in der folgenden Tabelle verwendeten Begriffe enthält der Abschnitt „Definierte Begriffe“.

	SISW Standard Cloud Support	SISW Premium Cloud Support
Beschreibung	Basislevel des Supports für Serviceangebote, das dem Auftraggeber, der ein Abonnement eines Serviceangebots erwirbt, bereitgestellt wird.	Erweitertes Level des Supports für Serviceangebote, das der Auftraggeber zusätzlich zu seinem Abonnement eines Serviceangebots erwerben kann.
GESCHÄFTSKRITISCHER SUPPORT		
Geschäftskritischer 24x7-Telefonsupport für Probleme der Dringlichkeit 1 und 2		✓
Erweiterter geschäftskritischer 24x5-Telefonsupport für Probleme der Dringlichkeit 1 und 2	✓	
Nicht geschäftskritischer Support für Probleme der Dringlichkeit 3 und 4 (Managed-Service-Kunden ausgeschlossen)	Montag bis Freitag von 05:00 Uhr bis 17:00 Uhr (lokale Zeitzone), lokale Feiertage ausgenommen	Montag bis Freitag von 05:00 Uhr bis 17:00 Uhr (lokale Zeitzone), lokale Feiertage ausgenommen
Nicht geschäftskritischer Support für Probleme der Dringlichkeit 3 und 4 für Managed-Service-Kunden	16 Stunden am Tag, Montag bis Freitag (lokale Zeitzone), lokale Feiertage ausgenommen	16 Stunden am Tag, Montag bis Freitag (lokale Zeitzone), lokale Feiertage ausgenommen
Web-Support	✓	✓
Durchgängige Supportfähigkeit	✓	✓
Informationen zu Release-Updates	✓	✓
ZUSAMMENARBEIT		
Zugriff auf das Solution Center	✓	✓

Support über Web und Plattform für Social Collaboration im Unternehmenskontext	✓	✓
Support über Chat während der Geschäftszeiten in englischer Sprache bei nicht geschäftskritischen Supportfällen, wie von SISW bereitgestellt	✓	✓

SPRACHEN

Außer für Managed-Service-Angebote leistet SISW mehrsprachigen First-Level-Support in folgenden Sprachen: Englisch, Spanisch, Deutsch, Italienisch, Französisch, Niederländisch, Portugiesisch, Japanisch, Koreanisch, Mandarin und Kantonesisch. Siemens leistet diesen mehrsprachigen First-Level-Support in bestimmten Ländern von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr Ortszeit. Außerhalb des Zeitfensters von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr Ortszeit steht es SISW frei, First-Level-Support in einem bestimmten Land oder einer bestimmen Region nur in Englisch zu leisten. SISW bietet First-Level-Support für Managed-Service-Angebote nur in Englisch.

KONTAKTAUFNAHME MIT DEM SISW-SUPPORT

Beginnend mit dem Datum des Inkrafttretens der von SISW und dem Auftraggeber geschlossenen Vereinbarung für Cloud-Services kann der Auftraggeber die Supportorganisation von SISW als primären Ansprechpartner für Support-Services kontaktieren.

Die Supportorganisation von SISW ist über die aktuellen bevorzugten Kontaktwege für SISW Premium Cloud Support erreichbar, die unter folgender Adresse angegeben sind:

http://www.plm.automation.siemens.com/en_us/Images/global_number_tcm1023-214014

REAKTIONSTUFEN BEI VOM AUFTRAGGEBER ÜBERMITTELTEN SUPPORTFÄLLEN

SISW reagiert auf übermittelte Supportfälle (auch als „Fälle“, „Störungen“ oder „Probleme“ bezeichnet) wie in der nachstehenden Tabelle beschrieben. Die beschriebenen Reaktionsstufen bei vom Auftraggeber übermittelten Supportfällen finden bei folgenden Arten von Supportfällen keine Anwendung: (i) Supportfälle, die ein Release, eine Version und/oder Funktionen eines Serviceangebots betreffen, das/die speziell für den Auftraggeber entwickelt wurde(n) (insbesondere Entwicklungen von SISW Custom Development, von SISW-Tochtergesellschaften und/oder von SISW-Unterauftragnehmern), (ii) Supportfälle, die nicht auf eine Störung, sondern auf eine fehlende Funktion („Entwicklungsauftrag“) zurückzuführen oder einer Beratungsanforderung („How-to“) zuzuordnen sind.

Definitionen der Dringlichkeit	Verpflichtungen seitens SISW	
	Erstreaktion:	Laufende Kommunikation
<ul style="list-style-type: none"> • Dringlichkeit 1 – Kritisch – Ein Service ist komplett ausgefallen. Alle Benutzer sind betroffen. Innerhalb von einer Stunde nach Auftreten der Störung, 24x7x365 (Premium Cloud Support) oder 24x5 (Standard Cloud Support). 	Innerhalb von einer Stunde nach Übermittlung des Supportfalls	Einmal pro Stunde, soweit von SISW nicht anders mitgeteilt
<ul style="list-style-type: none"> • Dringlichkeit 2 – Hoch – Der Betrieb des Service ist stark beeinträchtigt oder wichtige Komponenten der Services sind nicht verfügbar. Schwerwiegende Auswirkungen auf die Benutzer. Innerhalb von zwei Stunden nach Auftreten der Störung, 24x7x365 (Premium Cloud Support) oder 24x5 (Standard Cloud Support). 	Innerhalb von vier Stunden nach Übermittlung des Falls	Einmal alle sechs Stunden, soweit von SISW nicht anders mitgeteilt

<ul style="list-style-type: none"> • Dringlichkeit 3 – Mittel – Einige nicht wesentliche Funktionen des Service sind beeinträchtigt oder unterbrochen. Die meisten wesentlichen Komponenten des Service sind weiterhin funktionsfähig. Minimale Auswirkungen auf die Benutzer. Innerhalb von 24 Stunden nach Auftreten der Störung während der Geschäftszeiten. (08:00-18:00 Uhr EST, Mo-Fr). 	<p>Reaktion nur während der Geschäftszeiten innerhalb von 24 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung (08:00-18:00 Uhr EST, Mo-Fr)</p>	<p>Einmal alle drei Tage bei Störungsmeldungen und einmal alle zehn Tage bei Fehlermeldungen, soweit von SISW nicht anders mitgeteilt</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Dringlichkeit 4 – Niedrig – Geringfügige Fehler, die offensichtlich keine oder nur geringe Auswirkungen auf den ordnungsgemäßen Betrieb des Service haben. Keine oder minimale Auswirkungen auf die Benutzer. Innerhalb von einem Arbeitstag nach Auftreten der Störung während der Geschäftszeiten. (08:00-18:00 Uhr EST, Mo-Fr). 	<p>Innerhalb von einem Arbeitstag nach Auftreten der Störung während der Geschäftszeiten (08:00-18:00 Uhr EST, Mo-Fr)</p>	<p>Nicht zutreffend</p>

VERANTWORTLICHKEITEN DES AUFTRAGGEBERS

SISW gestattet den Auftraggebern die Benennung von zwei autorisierten Ansprechpartnern („Ansprechpartner des Auftraggebers“) pro Serviceangebot. Nur autorisierte Ansprechpartner des Auftraggebers werden über Aktualisierungen und Anforderungen von Ausfallzeiträumen benachrichtigt.

Der Auftraggeber übermittelt SISW die Kontaktangaben (z. B. die E-Mail-Adresse und die Telefonnummer), über die SISW die autorisierten Ansprechpartner des Auftraggebers erreichen kann. Der Auftraggeber kann Änderungen in Bezug auf die Ansprechpartner für ein Serviceangebot dem SISW-Telefonsupport mitteilen. SISW kann sich von Zeit zu Zeit von den Auftraggebern die Richtigkeit der Informationen bestätigen lassen, die die Auftraggeber gemäß den Bestimmungen dieser Vereinbarung bereitstellen.

Damit der Auftraggeber Support-Services gemäß dieser Vereinbarung beziehen kann, muss er bei der Lösung von Supportfällen in angemessenem Umfang mit SISW kooperieren und über entsprechende technische Kenntnisse und Fähigkeiten in Bezug auf die vorhandene Konfiguration der Cloud-Services verfügen, um SISW relevante Informationen zum Reproduzieren, Suchen und Beheben des aufgetretenen Fehlers liefern zu können. Solche Informationen sind z. B. Instanznamen, Benutzernamen, Formularnamen und Screenshots.

DEFINIERTER BEGRIFFE

Im Folgenden finden Sie nähere Erläuterungen der oben verwendeten definierten Begriffe:

Durchgängige Supportfähigkeit	Support für Störungen, die in integrierten Geschäftsszenarios auftreten, wenn die Umgebung des Auftraggebers sowohl Serviceangebote als auch andere SISW-Produkte mit einer gültigen Supportvereinbarung umfasst.
Global Technical Access Center (GTAC)	Ein globaler Bereich in der SISW-Supportorganisation, an den der Auftraggeber über die genannten Kontaktwege allgemeine Supportanfragen richten kann.
Produktivstart	Der Produktivstart markiert den Zeitpunkt, ab dem, nach der Einrichtung eines oder mehrerer Serviceangebote für den Auftraggeber, die Serviceangebote von diesem Auftraggeber gemäß seiner Vereinbarung für Cloud-Services zur Verarbeitung von produktiven Daten im Produktivmodus und für die Ausführung seiner internen Geschäftsvorgänge genutzt werden können.
Lokale Zeitzone	Die örtliche Zeitzone, in der sich der Unternehmenssitz des Auftraggebers befindet.
Nichttechnisches Problem	Ein gemeldeter Supportfall, der keinen Fehler im betreffenden Serviceangebot darstellt und zu dessen Behebung kein Entwickler oder IT-Personal benötigt wird.
Produktpaket	Eine Kombination von Serviceangeboten, sofern vorhanden, die ein Auftraggeber im Rahmen seiner Bestellung von Cloud-Services abonniert.

Support an Release- Wochenenden	Die Customer Success Manager und das Leitungsteam des Standardsupports bieten an dem Wochenende, an dem das vierteljährliche Produktrelease erfolgt, releasebezogene Standard-Cloud-Supportleistungen an, um Störungen der Dringlichkeit 1 und 2, die ggf. in Verbindung mit einem solchen Release auftreten, zu beheben.
Informationen zu Release-Updates	Allgemein verfügbare dokumentierte Zusammenfassungen, Webinare und Videos, die SISW bereitstellt, um die Auftraggeber über Änderungen in neuen Produktversionen zu informieren und ihnen entsprechende Anleitungen zu geben.
Solution Center	Die Wissensdatenbank von SISW und das SISW-Extranet für den Wissenstransfer, über die SISW ausschließlich für Auftraggeber und Partner Inhalte und Services zur Verfügung stellt. Zum Solution Center gehört auch das SISW-Support-Portal unter https://support.industrysoftware.automation.com
Testinstanz	Eine Umgebung, in der der Auftraggeber neue Produktversionen und Releases von SISW-Serviceangeboten testen kann.