

## Prémiové úrovně podpory

### Zvýšení efektivity a tvorba produktivnějšího pracovního prostředí

#### Výhody

- Zvýšení efektivity a tvorba produktivnějšího pracovního prostředí
- Zkrácení výpadků během pracovní doby a po ní díky neustálému zlepšování stability a použitelnosti
- Zajistíte si rychlejší podporu u kritických problémů a rozšířenou víkendovou podporu během zavádění softwaru

#### Shrnutí

Výběr správné úrovně podpory produktů společnosti Siemens Digital Industries Software je naprosto zásadní, abyste ze svých řešení vytěžili maximum. Díky prémiové podpoře můžete zvýšit stabilitu svých produktů, zkrátit nežádoucí výpadky a snížit zbytečné náklady průběžným zdokonalováním stability a použitelnosti.

Díky možnosti výběru ze tří plánů podpory – Standard, Silver a Gold – si můžete vybrat balíček, který nejlépe vyhovuje potřebám vaší společnosti.

#### Úrovně podpory

##### Podpora Standard

Podpora Standard zahrnuje následující základní služby podpory:

- Znalostní databázi Solution center
- Dokumentace
- Stažení/odeslání dat
- Správa licencí
- Hardwarová a softwarová certifikace
- Telefonická podpora
- Hlášení problémů na webu

### Prémiové úrovně podpory

	Standard	Stříbrná	Zlatá	
Základní ME&S smlouva (vyžadovaná)	✓	✓	✓	Hlášení problémů 8 hodin denně 5 dnů v týdnu, centrum podpory, komunitní přístup, stažení softwaru, dokumentace, správa licencí
Rychlost reakce na vážné problémy		2 hodiny u kritických (P1) problémů	1 hodina u kritických (P1) problémů	Dohoda o úrovni služeb v rámci doby odezvy na kritické (P1) problémy, 8hodinová doba odezvy u nekritických (P2) problémů
Cloudové prostředí podpory		✓	✓	Okamžitě funkční prostředí
Správa problémů v rámci péče o zákazníky		✓	✓	Definovaný proces eskalace u urgentních problémů
Podpora 24x5		✓	✓	Soustavná podpora pro řešení kritických problémů v pracovních dnech
Podpora 24x7			✓	Soustavná podpora pro řešení kritických problémů po celý týden
Podpora zprovoznění po aktualizaci o víkendech			✓	Inženýr technické podpory pro řešení problémů s aktualizací během víkendů

# Prémiové úrovně podpory

## Podpora Silver

Podpora Silver zahrnuje všechny výhody plánu podpory Standard a nabízí navíc další užitečné služby, například:

- Podpora 24x5
- Dvouhodinová doba odezvy pro kritické (P1) problémy
- Prostředí pro spolupráci s podporou
- Správa problémů v rámci péče o zákazníky

Podpora 24 hodin denně 5 dnů v týdnu je vhodná pro zákazníky, kteří potřebují u kritických (P1) problémů rozšířenou podporu, aby dosahovali během pracovních dnů co nejvyšší produktivity.

Prostředí pro spolupráci s podporou je okamžitě funkční (out-of-the-box) cloudové prostředí, v němž lze spravovat problémy nahlášené podpoře.

V rámci snadné eskalace urgentních problémů mají zákazníci přímý přístup k týmu zákaznické podpory. Manažeři zákaznické podpory dohlíží na eskalaci během celého řešení a neustále vás informují podle jasně určeného komunikačního plánu.

## Podpora Gold

Podpora Gold rozšiřuje dobu dostupnosti podpory, aby mohla být firma v provozu nonstop. Podpora Gold zahrnuje všechny služby podpory Standard/Silver a navíc:

- Podpora 24x7
- Hodinovou dobu odezvy u kritických (P1) problémů
- Podpora zprovoznění po aktualizaci o víkendech

Podpora 24 hodin denně 7 dnů v týdnu je vhodná pro zákazníky, kteří potřebují u kritických (P1) problémů nonstop podporu od specializovaného týmu včetně víkendů.

Podpora zprovoznění po aktualizaci o víkendech je určena pro zákazníky, kteří potřebují během nasazování a aktualizací softwaru jistotu, že případné problémy budou rychle vyřešeny nebo eskalovány. Během roku můžete až dvakrát využít podporu pro aktualizaci. Všechny problémy blokující uvedení do provozu jsou automaticky eskalovány.



Siemens Digital Industries Software  
[siemens.com/software](https://www.siemens.com/software)

Amerika +1 314 264 8499

Evropa +44 (0) 1276 413200

Asie-Pacifik +852 2230 3333

© 2020 Siemens. Seznam ochranných známek společnosti Siemens je k dispozici [zde](#). Ostatní ochranné známky náležejí jejich příslušným vlastníkům.

71939-78523-C10-CS 2/20 LOC