

ASSISTANCE À LA CLIENTÈLE DE SISW RELATIVE AUX OFFRES DE SERVICE

Le présent document (« Annexe relative à l'assistance ») décrit l'assistance technique assurée pour des Offres de service qui seront fournies au Client par la société Siemens Industry Software Inc., aussi dénommée Siemens Industry Software (ci-après désignée sous le nom de « SISW »). Tous les termes qui ne sont pas autrement définis dans les présentes ont la signification énoncée dans le Contrat de services cloud conclu entre SISW et le Client.

OFFRES D'ASSISTANCE

SISW offre une Assistance cloud premium et une Assistance cloud standard. Les services d'assistance de SISW sont inclus dans les frais d'abonnement payés par le Client pour une Offre de service.

L'Assistance cloud premium et l'Assistance cloud standard de SISW ne sont pas disponibles, et ne sont pas assurées, pour l'ensemble des Offres de service ou pour l'ensemble des services tiers achetés via ou fournis par SISW.

Des responsables de compte SISW ou partenaires SISW peuvent aider à répondre à toute question liée à ces offres d'assistance.

Le tableau ci-dessous décrit les services inclus dans l'Assistance cloud premium SISW, les éditions cloud et l'Assistance cloud standard SISW. Les termes employés dans ce tableau sont définis plus en détail dans la section ci-dessous intitulée Termes définis.

| | Assistance cloud premium SISW | Assistance cloud standard SISW |
|---|---|---|
| Description | Niveau élémentaire d'assistance d'Offre de service fournie au Client à l'achat d'un abonnement pour une Offre de service. | Un niveau renforcé d'assistance d'Offre de service peut être acheté par le Client en complément de son abonnement à une Offre de service. |
| ASSISTANCE ESSENTIELLE | | |
| Assistance téléphonique essentielle 24 h/24 7 j/7 pour les problèmes de gravité 1 et gravité 2 | | ✓ |
| Assistance téléphonique essentielle étendue 24 h/24 5 j/7 pour les problèmes de gravité 1 et gravité 2 | ✓ | |
| Assistance téléphonique non essentielle pour les problèmes de gravité 3 et gravité 4 (à l'exception des clients des Services gérés) | Du lundi au vendredi de 08 h 00 à 17 h 00 (heure locale), hors jours fériés locaux | Du lundi au vendredi de 08 h 00 à 17 h 00 (heure locale), hors jours fériés locaux |
| Assistance téléphonique non essentielle pour les problèmes de gravité 3 et gravité 4 pour les clients des Services gérés | 16 heures par jour, du lundi au vendredi (heure locale), hors jours fériés locaux | 16 heures par jour, du lundi au vendredi (heure locale), hors jours fériés locaux |
| Assistance Web | ✓ | ✓ |
| Assistance de bout en bout dans des environnements SISW hybrides | ✓ | ✓ |
| Communication d'informations de mise à jour | ✓ | ✓ |
| COLLABORATION | | |
| Accès au Centre de solutions | ✓ | ✓ |
| Assistance via le Web et une plateforme pour la collaboration sociale d'entreprise | ✓ | ✓ |
| Assistance via un chat pendant les heures ouvrées en anglais pour des problèmes d'assistance non essentielle, selon la mise à disposition par SISW | ✓ | ✓ |

LANGUES

À l'exception des offres de Services de gestion, SISW assure une assistance de premier niveau multilingue dans les langues suivantes : anglais, espagnol, allemand, italien, français, néerlandais, portugais, japonais, coréen, mandarin et cantonais. Siemens assure cette assistance de premier niveau multilingue dans des pays désignés, de 08 h 00 à 17 h 00 (heure locale). En dehors de cette fenêtre de 08 h 00 à 17 h 00 (heure locale), SISW peut choisir l'anglais comme unique langue d'assistance de premier niveau dans un pays ou une région. SISW proposera une assistance de premier plan pour les offres de Services de gestion en anglais uniquement.

COMMUNICATION AVEC L'ASSISTANCE SISW

À compter de la date d'entrée en vigueur du Contrat de services cloud conclu entre SISW et le Client, le Client peut contacter l'organisation d'assistance de SISW qui agit en tant que premier contact pour les services d'assistance.

Pour contacter l'organisation d'assistance de SISW, les canaux de communication préférés actuels pour l'Assistance cloud premium SISW sont énoncés à l'adresse suivante :

[GTAC Global Support Telephone Numbers](#)

NIVEAUX DE RÉPONSE AU CLIENT

SISW répond aux dossiers d'assistance soumis (aussi dénommés « dossiers », « incidents » ou « problèmes ») comme stipulé dans le tableau ci-dessous. Les types d'incidents suivants sont exclus des niveaux de réponse au client tels que décrits ci-dessus : (i) incidents relatifs à une parution, une version et/ou des fonctionnalités d'une Offre de service développée(s) spécifiquement pour le Client (y compris, mais sans s'y limiter, celles développées par l'équipe de développement personnalisé de SISW, des filiales de SISW et/ou des sous-traitants de SISW) ; (ii) la cause principale de l'incident n'est pas un dysfonctionnement, mais plutôt une fonctionnalité manquante (« demande de développement ») ou l'incident est attribué à une demande de conseil (« procédure »).

| Définitions de niveaux de gravité | Obligations de SISW | |
|--|--|---|
| | Réponse initiale | Communications en cours |
| •Gravité 1 - Critique - un service entier est arrêté. Tous les utilisateurs sont impactés. Dans l'heure suivant la survenue de l'incident, 24h/24, 7j/7, 365 j/an (Assistance cloud premium) ou 24h/24 5j/7 (Assistance cloud standard). | Dans l'heure suivant la soumission du dossier. | Une fois par heure, sauf communication contraire de SISW. |
| •Gravité 2 - Élevée - le fonctionnement du service est fortement dégradé, ou des composants majeurs des services sont indisponibles. Impact significatif sur les utilisateurs. Dans les deux heures suivant la survenue de l'incident, 24h/24, 7j/7, 365 j/an (Assistance cloud premium) ou 24h/24 5j/7 (Assistance cloud standard). | Dans les 4 heures suivant la soumission du dossier. | Une fois toutes les 6 heures, sauf communication contraire de SISW. |
| •Gravité 3 - Moyenne - certaines fonctions non essentielles du service sont altérées ou subissent des interruptions, tandis que les composants les plus essentiels du service restent opérationnels. Impact minimal sur les utilisateurs. Dans les 24 heures suivant l'incident, pendant les heures ouvrées (lun-ven, 08 h 00-18 h 00, heure de l'Est). | Réponse uniquement pendant les heures ouvrées, dans les 24 heures suivant le signalement de l'incident (lun-ven, 08 h 00-18 h 00, heure de l'Est). | Une fois tous les 3 jours pour les signalements d'incident et une fois tous les 10 jours pour les signalements de problème, sauf communication contraire de SISW. |
| •Gravité 4 - Faible - Erreurs mineures et à impact moindre ou nul sur le fonctionnement normal du service. Impact minimal ou nul sur les utilisateurs. Dans le jour ouvré suivant l'incident, pendant les heures ouvrées (lun-ven, 08 h 00-18 h 00, heure de l'Est). | Dans le jour ouvré suivant l'incident, pendant les heures ouvrées (lun-ven, 08 h 00-18 h 00, heure de l'Est). | Non applicable |

RESPONSABILITÉS DU CLIENT

SISW permet aux clients d'avoir deux points de contact autorisés (chacun désigné dans les présentes sous le nom « Contact du Client ») par Offre de service. Seuls les Contacts du Client autorisés recevront des notifications de la

clientèle concernant des mises à niveau et des demandes de temps d'indisponibilité.

Le Client communiquera à SISW des coordonnées (telles qu'une adresse électronique et un numéro de téléphone) pour ses Contacts du Client, ces coordonnées étant le moyen qu'utilisera SISW pour joindre les Contacts du Client. Le Client peut mettre à jour ses Contacts du Client pour une Offre de service en contactant l'assistance téléphonique de SISW. SISW pourra, de temps à autre, demander confirmation à ses clients de l'exactitude des informations fournies par les clients comme requis par les présentes.

Pour bénéficier des services d'assistance des présentes, le Client coopérera de manière raisonnable avec SISW pour résoudre des incidents d'assistance, et devra disposer de l'expertise technique et des connaissances adéquates concernant sa configuration des Services cloud afin de communiquer des informations pertinentes pour que SISW puisse reproduire, dépanner et résoudre l'erreur rencontrée, parmi lesquelles, par exemple, un nom d'instance, un nom d'utilisateur, un nom de formulaire et une capture d'écran.

TERMES DÉFINIS

Ci-dessous figurent des explications plus détaillées des termes définis susmentionnés :

| | |
|--|--|
| Assistance de bout en bout | Assistance pour des incidents qui surviennent dans des situations professionnelles intégrées, où l'environnement du Client comprend à la fois des Offres de service et d'autres produits de SISW disposant d'un contrat d'assistance valable. |
| Global Technical Access Center (GTAC) | Unité globale au sein de l'organisation d'assistance de SISW que le Client peut contacter pour des demandes liées à l'assistance générale via les canaux de communication décrits. |
| Entrée en service | L'entrée en service marque le moment à partir duquel, après la configuration d'une ou plusieurs Offre(s) de service pour le Client, la/les Offre(s) de service peu(ven)t être utilisée(s) par le Client pour traiter des données réelles en mode de fonctionnement effectif et pour réaliser les opérations métier internes du Client conformément au Contrat de services cloud. |
| Fuseau horaire local | Fuseau horaire local du siège social du Client. |
| Problème sans défaut | Dossier d'assistance signalé qui n'implique pas de défaut au niveau de l'Offre de service applicable et ne nécessite pas de résolution par du personnel de l'ingénierie ou des opérations. |
| Offre groupée de produits | Combinaison d'Offres de service, le cas échéant, à laquelle le Client souscrit dans le cadre de sa commande de Services cloud. |
| Assistance post-lancement pendant les week-ends | Des responsables de réussite client et l'équipe de leadership d'assistance standard assureront une couverture d'Assistance cloud standard post-lancement pendant les week-ends pour un lancement trimestriel d'un produit afin de résoudre des incidents post-lancement de gravité 1 et 2 liés au lancement trimestriel d'un produit. |
| Communication d'informations de mise à jour | Synthèses documentées, webinaires et vidéos disponibles pour tous, fournis par SISW pour informer et guider les clients lors de modifications de versions de produits. |
| Centre de solutions | Base de données de connaissances de SISW et extranet de transfert de SISW, sur lesquels SISW met des contenus et services à la disposition des clients et partenaires de SISW uniquement. Le Centre de solutions comprend également le Portail d'assistance SISW, disponible à l'adresse https://support.industrysoftware.automation.com . |
| Instance de test | Environnement dans lequel le Client peut tester de nouvelles versions de produits et parutions d'Offres de service SISW. |