

サービス提供のSISWカスタマーサポート

本文書(以下「サポート付属文書」という。)は、Siemens Product Lifecycle Management Software Inc.、別名Siemens Industry Software (以下「SISW」という。)がお客様に提供するサービス提供に関する技術サポートを記述します。本文書に定義されていない用語の意味は、SISWとお客様の間で締結されるクラウドサービス契約に規定されます。

サポート提供

SISWは、プレミアムクラウドサポートおよび標準クラウドサポートを提供します。SISWのサポートサービスは、お客様がサービス提供に対して支払うサブスクリプション料金に含まれています。

SISWプレミアムクラウドサポートおよびSISW標準クラウドサポートは、SISWを通じて購入される、あるいはSISWから提供される一部のサービス提供とすべてのサードパーティサービスに対しては利用できず、提供されません。SISWプレミアムクラウドサポートおよびSISW標準クラウドサポートは、特定のサービス提供に対して利用可能です。特定のサービス提供のプレミアムクラウドサポートの可用性については、SISW販売担当者またはSISWチャネルパートナーにお問い合わせください。

これらのサポート提供に関連する質問には、SISWアカウントエグゼクティブまたはSISWパートナーが対応します。

次の表に、SISWプレミアムクラウドサポート、クラウドエディションおよびSISW標準クラウドサポートに含まれるサービスを示します。次の表内の用語の詳しい説明は、この後の「定義された用語」の項に記されています。

	SISW標準クラウドサポート	SISWプレミアムクラウドサポート
説明	サービス提供サブスクリプションの購入に伴ってお客様に提供される、基本レベルのサービス提供サポート。	サービス提供サブスクリプションへの追加としてお客様が購入できる、拡張レベルのサービス提供サポート。
ミッションクリティカルサポート		
重要度1および重要度2の問題に対する24時間週7日のミッションクリティカル電話サポート		✓
重要度1および重要度2の問題に対する24時間週5日の拡張電話クリティカルサポート	✓	
重要度3および重要度4の問題に対する非ミッションクリティカルサポート (Managed Serviceのお客様を除く)	月曜～金曜午前5時～午後5時 (ローカルタイムゾーン)、 祝日を除く	月曜～金曜午前5時～午後5時 (ローカルタイムゾーン)、 祝日を除く
Managed Serviceのお客様の重要度3および重要度4の問題に対する非ミッションクリティカルサポート	1日16時間、月曜～金曜 (ローカルタイムゾーン)、 祝日を除く	1日16時間、月曜～金曜 (ローカルタイムゾーン)、 祝日を除く
Webサポート	✓	✓
ハイブリッドSISW環境でのエンドツーエンドのサポート	✓	✓
リリース更新情報	✓	✓
コラボレーション		
ソリューションセンターへのアクセス	✓	✓
Webおよびプラットフォームを通じたサポートによるソーシャルビジネスコラボレーション	✓	✓
SISWが提供する、非ミッションクリティカルサポート問題に対する営業時間内の英語によるチャットサポート	✓	✓

言語

Managed Service提供を除き、SISWは、他言語の第1階層サポートを次の言語で提供します。英語、スペイン語、ドイツ語、イタリア語、フランス語、オランダ語、ポルトガル語、日本語、韓国語、標準中国語、広東語。Siemensは、上記の多言語の第1階層サポートを、指定された国で、現地時間の午前8:00から午後5:00まで提供します。現地時刻の午前8:00から午後5:00までの時間以外には、SISWは特定の国または地域で英語のみの第1階層サポートを提供する場合があります。SISWは、Managed Service提供の第1階層サポートを英語でのみ提供します。

SISWサポートへの連絡

SISWとお客様の間のクラウドサービス契約の発効日以降、お客様は、サポートサービスに関する主要な連絡窓口であるSISWのサポート組織に連絡することができます。

SISWのサポート組織に連絡する方法として、SISWプレミアムクラウドサポートの最新の優先連絡チャンネルが、次の場所に記載されています。

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

お客様対応レベル

SISWは、送信されたサポートケース(「ケース」、「インシデント」、「問題」ともいう。)に対して、次の表に記すように対応します。次に示す種類のインシデントは、上記のお客様対応レベルから除外されます。(i)お客様専用が開発されたサービス提供のリリース、バージョン、または機能に関するインシデント(SISWカスタム開発、SISWの子会社、またはSISWのサブコントラクタによって開発されたものを含むがこれに限定しない。)、(ii)インシデントの根本原因が機能の障害ではなく、機能の不足によるもの(以下「開発要求」という。)またはインシデントがコンサルティング要求に起因するもの(以下「使用方法」という。)

重要度の定義	SISWの義務	
	初期対応	継続的連絡
• 重要度1 - クリティカル - サービス全体が停止している。すべてのユーザーが影響を受ける。インシデントの発生から1時間以内、24時間週7日、年中無休(プレミアムクラウドサポート)または24時間週5日(標準クラウドサポート)。	ケース送信後1時間以内。	SISWから別途伝達しない限り、1時間に1回
• 重要度2 - 高 - サービスの動作に重大な影響が発生しているか、サービスの主要な部分が利用できない。ユーザーに大きな影響がある。インシデントの発生から2時間以内、24時間週7日、年中無休(プレミアムクラウドサポート)または24時間週5日(標準クラウドサポート)。	ケース送信後4時間以内。	SISWから別途伝達しない限り、6時間に1回
• 重要度3 - 中 - サービスの周辺的な機能の一部に障害があるか中断が発生しているが、サービスの重要な部分のほとんどは機能している。ユーザーにわずかな影響がある。インシデント発生から24時間以内、営業時間内。(午前8時～午後6時EST、月曜～金曜)	インシデント報告から24時間以内、営業時間内のみ対応。(午前8時～午後6時EST、月曜～金曜)	SISWから別途伝達しない限り、インシデントレポートに対しては3日に1回、問題レポートに関しては10日に1回
• 重要度4 - 低 - 軽微なエラーで、サービスの通常の動作にほとんどあるいは全く影響がないことが明らか。ユーザーに影響がないか、わずかな影響がある。インシデント発生から1営業日以内、営業時間内。(午前8時～午後6時EST、月曜～金曜)	インシデント発生から1営業日以内、営業時間内。(午前8時～午後6時EST、月曜～金曜)	該当せず

お客様の責任

お客様は、1つのサービス提供あたり2つの正規の連絡先(以下各々を「お客様連絡先」という。)を、SISWに対して指定できます。お客様へのアップグレード通知およびダウンタイム依頼は、正規のお客様連絡先のみで伝達されます。

お客様は、お客様連絡先の詳細(電子メールアドレス、電話番号など)をSISWに通知するものとします。SISWはこれを使用して、正規のお客様連絡先に連絡します。お客様は、SISW電話サポートに連絡することにより、サービス提供に関するお客様連絡先を変更することができます。SISWは、本項の規定に基づいてお客様から提供された情報の正確さを、随時お客様に確認する場合があります。

本文書に規定されたサポートサービスを利用するにあたって、お客様は、サポートインシデントの解決のために合理的な範囲でSISWに協力するとともに、発生したエラーをSISWが再現し調査して解決するために必要な関連情報を、例、インスタンス名、ユーザー名、フォーム名、スクリーンショットなどの手段を通じて提供するのに十分な技術的能力とクラウドサービスの構成に関する知識を有するものとします。

定義された用語

上記で使用されている、定義された用語に関する詳細な説明を以下に示します。

エンドツーエンドのサポート	お客様の環境に、サービス提供と、有効なサポート契約の対象であるその他のSISW製品の両方が含まれる、統合型ビジネスシナリオで発生したインシデントに対するサポート。
グローバルテクニカルアクセスセンター (GTAC)	SISWのサポート組織内のグローバルユニットで、お客様が一般的なサポート関連の質問のために、指定された連絡先チャネルを通じて連絡することができます。
稼働	稼働とは、お客様向けの1つ以上のサービス提供のセットアップ後に、お客様がサービス提供を使用して実データをライブ動作モードで処理し、対応するクラウドサービス契約に従ってお客様の社内業務を実行することが可能になった時点を指します。
ローカルタイムゾーン	お客様の本社所在地のローカルタイムゾーン。
非欠陥問題	報告されたサポートケースのうち、該当するサービス提供の欠陥に関連するものでなく、エンジニアリングまたは運用担当者による解決作業が不要なもの。
製品バンドル	お客様がクラウドサービス注文の一部としてサブスクライブするサービス提供の組合せ(存在する場合)。
リリース週末サポート	カスタマーサクセスマネージャーおよび標準サポートリーダーシップチームは、四半期ごとの製品リリースの後の週末に、四半期ごとの製品リリースに関連して発生したリリース後の重要度1および重要度2のインシデントに対応するため、標準クラウドサポートによるリリース後の週末対応を実施します。
リリース更新情報	新しい製品リリースの変更に関してお客様に通知し、情報を提供するために、SISWによって提供される、一般的に利用可能な文書化されたサマリー、オンラインセミナー、ビデオ。
ソリューションセンター	SISWのナレッジデータベースおよびSISWのナレッジ伝達用エクストラネット。当該ネット上で、SISWのお客様およびパートナー専用のコンテンツとサービスをSISWが提供します。ソリューションセンターには、SISWサポートポータル(https://support.industrysoftware.automation.com)が含まれます。
テストインスタンス	お客様が、SISWサービス提供の新しい製品バージョンやリリースをテストするための環境。