

ZÁKAZNICKÁ PODPORA PRO NABÍDKY SLUŽEB SPOLEČNOSTI SISW

Tento dokument (dále jen „dodatek podpory“) popisuje technickou podporu pro nabídky služeb, kterou bude zákazníkovi poskytovat společnost Siemens Industry Software Inc., známá také jako Siemens Industry Software (dále jen „SISW“). Všechny podmínky, které nejsou v tomto dokumentu definovány jinak, budou mít význam uvedený ve smlouvě o cloudových službách uzavřené mezi společností SISW a zákazníkem.

NABÍDKY PODPORY

Společnost SISW nabízí prémiovou cloudovou podporu a standardní cloudovou podporu. Služby podpory společnosti jsou zahrnuty v předplatném, které platí zákazník za nabídku služeb.

Prémiová cloudová podpora společnosti SISW a standardní cloudová podpora společnosti SISW nejsou dostupné a nejsou nabízeny pro všechny nabídky služeb nebo služby třetích osob zakoupené nebo poskytované prostřednictvím společnosti SISW.

Zástupci společnosti SISW nebo partneři společnosti SISW mohou v případě otázek týkajících se těchto nabídek služeb poskytnout pomoc.

Následující tabulka obsahuje popis služeb zahrnutých do prémiové cloudové podpory společnosti SISW, cloudových edicí a standardní cloudové podpory společnosti SISW. Další vysvětlení termínů následující tabulky je uvedeno v části níže pod názvem Definované termíny.

	Standardní cloudová podpora společnosti SISW	Prémiová cloudová podpora společnosti SISW
Popis	Základní úroveň podpory nabídky služeb poskytovaná zákazníkovi při zakoupení předplatného nabídky služeb.	Rozšířená úroveň podpory nabídky služeb, kterou si může zákazník zakoupit jako doplněk ke svému předplatnému nabídky služeb.
ZÁSADNÍ PODPORA		
Nepřetržitá zásadní telefonická podpora při problémech závažnosti 1 a závažnosti 2		✓
Rozšířená zásadní telefonická podpora při problémech závažnosti 1 a závažnosti 2 poskytovaná v pracovní dny 24 hodin denně	✓	
Běžná podpora při problémech závažnosti 3 a závažnosti 4 (s výjimkou zákazníků spravovaných služeb)	Od pondělí do pátku od 8 do 17 hodin (místní časové pásmo) kromě místních svátků	Od pondělí do pátku od 8 do 17 hodin (místní časové pásmo) kromě místních svátků
Omezená zásadní podpora pro problémy otázky závažnosti 3 a 4 (pro zákazníky spravovaných služeb)	16 hodin denně od pondělí do pátku (místní časové pásmo) kromě místních svátků	16 hodin denně od pondělí do pátku (místní časové pásmo) kromě místních svátků
Webová podpora	✓	✓
Komplexní možnost podpory v hybridních prostředích SISW	✓	✓
Informace o aktualizaci verze	✓	✓

SPOLUPRÁCE		
Přístup ke středisku řešení	✓	✓
Podpora prostřednictvím webu a platformy pro sociální spolupráci podniků	✓	✓
Podpora prostřednictvím chatu v pracovní době v anglickém jazyce v rámci podpory při běžných problémech tak, jak je od společnosti SISW dostupná	✓	✓

JAZYKY

Kromě nabídky spravovaných služeb poskytuje společnost SISW vícejazyčnou podporu 1. stupně v těchto jazycích: angličtina, španělština, němčina, italština, francouzština, holandština, portugalština, japonština, korejština, mandarínština a kantonština. Společnost Siemens bude poskytovat tuto vícejazyčnou podporu 1. stupně v označených zemích od 8:00 do 17:00 místního času. Mimo doby od 8:00 do 17:00 místního času se společnost SISW může rozhodnout poskytovat podporu 1. stupně v určité zemi nebo oblasti výhradně v angličtině. Společnost SISW poskytuje podporu 1. stupně pro nabídky spravovaných služeb pouze v angličtině.

KONTAKTOVÁNÍ PODPORY SPOLEČNOSTI SISW

Zákazník může kontaktovat organizaci podpory společnosti SISW jako hlavní kontaktní bod služeb podpory počínaje datem účinnosti smlouvy o cloudových službách.

Chcete-li kontaktovat organizaci podpory společnosti SISW, aktuální kontakty pro prémiovou cloudovou podporu společnost SISW najdete na tomto místě:

[GTAC Global Support Telephone Numbers](#)

ÚROVNĚ ZÁKAZNICKÉ ODEZVY

Společnost SISW reaguje na zasláné případy podpory (dále také jako „případ“, „incident“ nebo „problém“) dle popisu v níže uvedené tabulce. Z výše uvedených úrovní zákaznické odezvy jsou vyloučeny následující druhy incidentů: (i) incidenty týkající se aktualizace, verze nebo funkcí nabídky služeb vypracované konkrétně pro zákazníka (mimo jiné včetně aktualizací, verzí a funkcí vyvinutých vlastním vývojem společnosti SISW, dceřinými společnostmi SISW nebo subdodavateli společnosti SISW); (ii) základní příčina, která vyvolala incident, není poruchou, ale chybějící funkcí („žádost o vývoj“), nebo lze incident zařadit jako žádost o poradenství („postup“).

Definice závažnosti	Povinnosti společnosti SISW	
	Počáteční reakční doba:	Průběžná komunikace
<p>•Závažnost 1 – Kritická – Celá služba je mimo provoz. Postiženi jsou všichni uživatelé. Do 1 hodiny od incidentu nepřetržitě po celý rok (prémiová cloudová podpora) nebo 24x5 (standardní cloudová podpora).</p>	Do jedné hodiny od odeslání případu.	Každou hodinu, pokud společnost SISW nesdělí jinak
<p>•Závažnost 2 – Vysoká – Provoz služby je výrazně omezený nebo nejsou dostupné hlavní součásti služby. Výrazný dopad na uživatele. Do 2 hodin od incidentu nepřetržitě po celý rok (prémiová cloudová podpora) nebo 24x5 (standardní cloudová podpora).</p>	Do čtyř hodin od odeslání případu.	Každých šest hodin, pokud společnost SISW nesdělí jinak

<p>•Závažnost 3 – Střední – Některé méně důležité funkce služby jsou narušeny nebo přerušeny, ale zásadně důležité součásti služby zůstávají funkční. Minimální dopad na uživatele. Do 24 hodin od incidentu během pracovní doby. (8–18 hod. EST M-F).</p>	<p>Odezva pouze během pracovní doby do 24 hodin od zprávy o incidentu. (8–18 hod. EST M-F).</p>	<p>Každé 3 dny u zpráv o incidentu a každých 10 dnů u zpráv o problému, pokud společnost SISW nesdělí jinak</p>
<p>•Závažnost 4 – Nízká – Drobné chyby, u nichž je jasné, že mají malý nebo žádný vliv na normální provoz služby. Žádný nebo minimální dopad na uživatele. Do 1 pracovního dne od incidentu během pracovní doby. (8–18 hod. EST M-F).</p>	<p>Do 1 pracovního dne od incidentu během pracovní doby. (8–18 hod. EST M-F).</p>	<p>Neuplatní se</p>

POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

Společnost SISW povoluje zákazníkům na každou nabídku služeb dvě oprávněné kontaktní osoby (dále jednotlivě jako „kontaktní osoba zákazníka“). Oznámení o aktualizaci nebo žádosti o prostoje budou dostávat pouze oprávněné kontaktní osoby zákazníka.

Zákazník poskytne společnosti SISW kontaktní údaje (např. e-mailovou adresu a telefonní číslo) svých kontaktních osob, jejichž prostřednictvím bude společnost SISW tyto oprávněné osoby kontaktovat. Zákazník může své kontaktní osoby pro nabídku služeb aktualizovat kontaktováním telefonické podpory společnosti SISW. Společnost SISW si může příležitostně ověřit u zákazníků správnost údajů, které jí zákazníci poskytl na základě požadavku uvedeného v tomto dokumentu.

Aby mohl zákazník dostávat služby podpory podle tohoto dokumentu, musí se společností SISW přiměřeně spolupracovat na vyřešení incidentů podpory a musí mít dostatečné technické odborné dovednosti a znalosti své konfigurace cloudových služeb, aby mohl poskytnout informace, které společnosti SISW umožní reprodukovat vzniklou chybu, odstranit potíže s ní související nebo ji vyřešit, např. název instance, uživatelské jméno, název formuláře a snímek obrazovky.

DEFINOVANÉ TERMÍNY

Níže jsou uvedena další vysvětlení definovaných termínů, které jsou uvedeny výše:

Komplexní možnost podpory	Podpora incidentů, ke kterým dochází u integrovaných podnikových scénářů, kde prostředí zákazníka zahrnuje nabídky služeb i další produkty společnosti SISW s platnou smlouvou o podpoře.
Středisko globálního technického přístupu (GTAC)	Globální jednotka v rámci organizace podpory společnosti SISW, kterou může zákazník kontaktovat ohledně obecných dotazů týkajících se podpory prostřednictvím popsaných kontaktních kanálů.
Uvedení do provozu	Uvedení do provozu označuje časový bod, od kterého – po vytvoření jedné nebo více nabídek služeb pro zákazníka – může zákazník používat nabídky služby ke zpracování reálných dat v režimu živého provozu a k provádění interních obchodních činností zákazníka v souladu s jeho smlouvou o cloudových službách.
Místní časové pásmo	Místní časové pásmo, kde se nachází ústředí zákazníka.
Problém nezahrnující závadu	Oznámený případ podpory, který nezahrnuje závadu platné služby podpory a jeho řešení nevyžaduje technika ani pracovníka obsluhy.
Produktový balíček	Kombinace nabídek služeb, které si zákazník předplatí jako součást své objednávky cloudových služeb.
Víkendová podpora verze	Správci a vedoucí tým standardní podpory zákazníka zajistí u produktů se čtvrtletní aktualizací pokrytí standardní cloudové podpory po vydání aktualizace a vyřeší všechny incidenty závažnosti 1 a závažnosti 2 po vydání aktualizace, ke kterým dojde v souvislosti se čtvrtletní aktualizací produktu.

Informace o aktualizaci verze	Obecně dostupné zdokumentované souhrny, webináře a videa poskytovaná společností SISW za účelem informování zákazníků a poskytnutí pokynů v souvislosti s novými změnami v aktualizaci produktů.
Středisko řešení	Znalostní databáze společnosti SISW a extranet pro předávání znalostí společnosti SISW, kde společnost SISW zpřístupňuje obsah a služby pouze pro zákazníky a partnery společnosti SISW. Středisko řešení zahrnuje také portál podpory společnosti SISW na adrese https://support.industrysoftware.automation.com .
Zkušební instance	Prostředí, ve kterém může zákazník vyzkoušet nové verze a aktualizace nabídek služeb společnosti SISW.