

SUPPORTO CLIENTI SISW PER OFFERTE DI SERVIZI

Nel presente documento ("Allegato sul supporto") viene descritto il supporto tecnico per le Offerte di servizi che verranno fornite al Cliente da Siemens Industry Software Inc., anche denominata Siemens Industry Software (nel presente documento indicata come "SISW"). Qualsiasi termine non diversamente definito nel presente documento avrà il significato stabilito nel Contratto per servizi cloud stipulato tra SISW e il Cliente.

OFFERTE DI SUPPORTO

SISW offre Premium Cloud Support e Standard Cloud Support. I servizi di supporto SISW sono inclusi nelle spese di sottoscrizione corrisposte dal cliente per un'Offerta di servizio.

SISW Premium Cloud Support e SISW Standard Cloud Support non sono disponibili e non sono forniti per tutte le Offerte di servizio né per alcun servizio di terza parte acquistato tramite o fornito da SISW.

Gli account executive SISW o i partner SISW possono offrire assistenza in caso di domande relative a queste offerte di supporto.

Nella tabella seguente sono descritti i servizi inclusi in SISW Premium Cloud Support, edizioni cloud e SISW Standard Cloud Support. Per ulteriori chiarimenti dei termini utilizzati nella tabella seguente, vedere la sezione Definizioni dei termini riportata di seguito.

	SISW Standard Cloud Support	SISW Premium Cloud Support
Descrizione	Al Cliente viene fornito un livello di base di supporto per l'Offerta di servizio inclusa con l'acquisto della sottoscrizione dell'Offerta di servizio.	Il Cliente può acquistare un livello avanzato di supporto per l'Offerta di servizio in aggiunta alla sottoscrizione dell'Offerta di servizio.
SUPPORTO MISSION-CRITICAL		
Supporto mission-critical 24x7 per problemi con livello di gravità 1 e 2		✓
Supporto telefonico esteso 24x5 per problemi di gravità 1 e 2	✓	
Supporto non mission-critical per problemi di gravità 3 e 4 (esclusi i clienti del servizio gestito)	Dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 17:00 (fuso orario locale), festivi esclusi	Dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 17:00 (fuso orario locale), festivi esclusi
Supporto non mission-critical per problemi di gravità 3 e 4 per i clienti del servizio gestito	16 ore giornaliere, dal lunedì al venerdì (fuso orario locale), festivi esclusi	16 ore giornaliere, dal lunedì al venerdì (fuso orario locale), festivi esclusi
Supporto Web	✓	✓
Supporto completo in ambienti SISW ibridi	✓	✓
Informazioni sugli aggiornamenti delle release	✓	✓
COLLABORAZIONE		
Accesso al Solution Center	✓	✓
Supporto tramite Web e piattaforma per la collaborazione aziendale social	✓	✓
Supporto tramite chat in orario d'ufficio in lingua inglese per problemi non mission-critical, secondo quanto reso disponibile da SISW	✓	✓

LINGUE

Fatta eccezione per le offerte di Servizi gestiti, SISW fornirà supporto multilingue e di primo livello nelle seguenti lingue: inglese, spagnolo, tedesco, italiano, francese, olandese, portoghese, giapponese, coreano, mandarino e cantonese. Siemens fornirà tale supporto di primo livello multilingue nei paesi previsti dalle ore 8:00 alle ore 17:00, fuso orario locale. Al di fuori dell'orario dalle 8:00 alle 17:00, fuso orario locale, SISW può decidere di fornire supporto in un paese o in un'area geografica esclusivamente in lingua inglese. SISW fornirà il primo livello di supporto per le offerte di Servizi gestiti solo in inglese.

CONTATTARE IL SUPPORTO SISW

A partire dalla data di entrata in vigore del Contratto per servizi cloud tra SISW e il Cliente, il cliente può contattare l'organizzazione di supporto di SISW come principale punto di contatto per servizi di assistenza.

Per contattare l'organizzazione di supporto SISW, gli attuali canali di contatto preferenziali per SISW Premium Cloud Support sono indicati al seguente indirizzo:

[GTAC Global Support Telephone Numbers](#)

LIVELLI DI RISPOSTA AI CLIENTI

SISW risponde alle chiamate di assistenza (anche denominate "casi" o "problemi") come descritto nella tabella seguente. I seguenti tipi di chiamate di assistenza sono esclusi dai livelli di risposta ai clienti precedentemente descritti: (i) chiamate di assistenza relative a una release, a una versione e/o a funzionalità di un'Offerta di servizio sviluppata specificatamente per il Cliente (incluse, in via esemplificativa, quelle sviluppate da parte di sviluppo personalizzato di SISW, da affiliate SISW e/o da subappaltatori SISW); (ii) chiamate di assistenza la cui causa di base non è un malfunzionamento bensì una funzionalità mancante ("richiesta di sviluppo") o che possono essere ascritte a una richiesta di consulenza ("how-to").

	Obblighi di SISW	
Definizioni di gravità	Risposta iniziale:	Comunicazioni costanti
<ul style="list-style-type: none">• Gravità 1 - critica: un intero servizio non è disponibile. Tutti gli utenti ne sono interessati. Entro 1 ora dal problema in 24x7x365 (Premium Cloud Support) o 24x5 (Standard Cloud Support).	Entro un'ora dall'invio del caso.	Una volta all'ora, se non diversamente comunicato da SISW
<ul style="list-style-type: none">• Gravità 2 - elevata: il funzionamento del servizio è gravemente limitato o componenti fondamentali del servizio non sono disponibili. Notevole impatto sugli utenti. Entro 2 ore dal problema in 24x7x365 (Premium Cloud Support) o 24x5 (Standard Cloud Support).	Entro quattro ore dall'invio del caso.	Una volta ogni sei ore, se non diversamente comunicato da SISW
<ul style="list-style-type: none">• Gravità 3 - media: alcune funzioni non essenziali del servizio risultano limitate o soggette a interruzioni mentre i componenti più importanti del servizio restano funzionali. Impatto minimo sugli utenti. Entro 24 ore dalla richiesta di assistenza che deve avvenire in orario d'ufficio (8.00-18.00, fuso orario EST M-F).	Risposta solo in orario d'ufficio entro 24 dalla registrazione della richiesta d'assistenza (8.00-18.00, fuso orario EST M-F).	Una volta ogni 3 giorni dalla registrazione della chiamata di assistenza e una volta ogni 10 giorni per segnalazioni di problemi, se non diversamente comunicato da SISW
<ul style="list-style-type: none">• Gravità 4: bassa - errori di minore importanza che non hanno impatto o hanno un impatto minimo sul normale funzionamento del servizio. Impatto assente o minimo. Entro 1 giorno lavorativo dalla richiesta di assistenza che deve avvenire in orario d'ufficio (8.00-18.00, fuso orario EST M-F).	Entro 1 giorno lavorativo dalla richiesta di assistenza che deve avvenire in orario d'ufficio (8.00-18.00, fuso orario EST M-F).	Non applicabile

RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

SISW consente ai clienti di disporre di due punti di contatto (ognuno denominato "Contatto del cliente") per Offerte di servizio. Solo i Contatti del cliente autorizzati riceveranno notifiche su aggiornamenti e richieste di downtime.

I clienti dovranno fornire a SISW i dettagli di contatto (ad esempio indirizzo email e numero di telefono) per i loro Contatti del cliente che costituiranno il mezzo mediante cui SISW contatterà i Contatti del cliente autorizzati. Il cliente può aggiornare i propri Contatti del cliente per un'Offerta di servizio contattando l'assistenza telefonica di SISW. SISW può periodicamente verificare con i clienti la correttezza delle informazioni fornite dai clienti come richiesto nel presente documento.

Per ricevere i servizi di supporto qui descritti, il Cliente dovrà cooperare ragionevolmente con SISW per la risoluzione delle richieste di assistenza e dovrà disporre di esperienza tecnica adeguata nonché della conoscenza della propria configurazione dei Servizi cloud per fornire le informazioni necessarie per consentire a SISW di riprodurre e risolvere l'errore riscontrato ad esempio, nome istanza, nome utente, nome modulo e screenshot.

DEFINIZIONE DEI TERMINI

Di seguito sono riportate ulteriori spiegazioni e definizioni dei termini utilizzati sopra:

Supporto completo	Supporto per richieste di assistenza relative a scenari aziendali integrati, in cui l'ambiente del Cliente include sia Offerte di servizi che altri prodotti SISW con un contratto di supporto valido.
GTAC (Global Technical Access Center)	Unità globale all'interno dell'organizzazione di supporto di SISW che il Cliente può contattare per richieste di supporto generali tramite i canali di contatto descritti.
Go-Live	Go-Live segna il punto in cui, dopo l'impostazione di una o più Offerte di servizi per il Cliente, le Offerte di servizi possono essere utilizzate dal Cliente per l'elaborazione di dati reali in modalità di funzionamento di produzione e per l'esecuzione delle operazioni aziendali interne del Cliente conformemente al relativo Contratto per servizi cloud.
Fuso orario locale	Il fuso orario in cui è situata la sede del Cliente.
Problema non relativo a un difetto	Un caso di supporto segnalato che non si riferisce a un difetto nell'Offerta di servizio applicabile e che non richiede la risoluzione da parte di personale ingegneristico o operativo.
Bundle di prodotti	Una combinazione di Offerte di servizi che il Cliente sottoscrive come parte del proprio ordine per Servizi cloud.
Supporto weekend di rilascio	I customer success manager e il team di leadership supporto standard forniranno copertura di supporto cloud standard post-rilascio per il weekend di un rilascio di prodotto trimestrale per risolvere eventuali richieste di assistenza post-rilascio di gravità 1 e 2, presentate in relazione al rilascio di un prodotto trimestrale.
Informazioni sugli aggiornamenti delle release	Riepiloghi documentati, webinar e video disponibili a livello generale forniti da SISW per informare e istruire i clienti sui cambiamenti presenti nella nuova versione del prodotto.
Solution Center	Database di informazioni ed extranet di trasferimento informazioni di SISW mediante cui SISW rende disponibili contenuto e servizi esclusivamente a clienti e partner di SISW. Il Solution Center include anche il portale di supporto SISW all'indirizzo https://support.industrysoftware.automation.com
Istanza test	Un ambiente in cui il Cliente può testare nuove versioni e release dei prodotti di Offerte di servizi SISW.