

Services de support Premium

Avec trois options de services disponibles : Standard, Silver et Gold, vous pouvez choisir le package qui répond le mieux aux besoins de votre organisation.

Options de support disponibles

Support Standard

L'option de support Standard est le service de base et inclut l'intégralité du support basique :

- Base de ressources associées au centre de solutions
- Documentation
- Téléchargement/transmission de données
- Gestion des licences
- Certification matérielle ou logicielle
- Support téléphonique
- Rapports d'incidents en ligne

Optimisez votre efficacité pour créer un environnement de travail encore plus productif

Avantages

- Devenez plus efficace, créez un environnement de travail encore plus productif pour votre équipe
- Vous ne serez plus bloqués, grâce au service de support en continu, prêt à vous accompagner, disponible pendant et en dehors des jours ouvrés
- Un service de support présent et rapide pour tout ce qui a trait aux problèmes critiques, ainsi qu'une assistance améliorée les week-ends, lors des déploiements de logiciels, pour vous assurer une productivité optimale.

Résumé

Pour libérer tout le potentiel des solutions Siemens Digital Industries Software, il est primordial de choisir l'option de support la mieux adaptée à vos produits. Le support Premium vous permet d'optimiser votre efficacité pour créer un environnement de travail plus productif. Vous réduisez ainsi les temps d'arrêts et faites des économies, tout en continuant d'améliorer vos produits.

Services de support Premium

	Standard	Silver	Gold	
Contrat de base ME&S (obligatoire)	✓	✓	✓	Rapports de suivi des problèmes 8h par jour, du lundi au vendredi, support center, accès à la communauté, téléchargements de logiciels, documentation, gestion des licences
Interventions d'urgence		2 heures pour les problèmes critiques (P1)	1 heure pour les problèmes critiques (P1)	Accords relatifs aux délais d'interventions et au niveau de service pour les problèmes critiques d'ordre P1. Pour les problèmes non critiques (P2), le délai d'intervention est de 8 heures.
Support pour les plateformes hébergées sur le cloud		✓	✓	Plateforme de produits prêts à l'emploi (OOTB)
Gestion des problèmes par le service client		✓	✓	Gestion et remontée des problèmes urgents
Support technique disponible du lundi au vendredi 24 h/24		✓	✓	Service de support en continu du lundi au vendredi pour les problèmes critiques
Support technique 24 heures sur 24, 7 jours sur 7			✓	Service de support en continu du lundi au vendredi pour les problèmes critiques
Support technique disponible lors de la mise à niveau d'un produit pendant les week-ends			✓	Un ingénieur support est disponible le week-end pour faire remonter tous les problèmes relatifs à la mise à niveau d'un produit

Services de support Premium

Support Silver

L'option Silver inclut tous les services du support Standard et fournit des prestations supplémentaires avec une forte plus-value, à savoir :

- Support technique disponible du lundi au vendredi 24 h/24
- Un délai de réponse de deux heures pour les problèmes critiques (P1)
- Support technique pour les plateformes de collaboration
- Gestion des problèmes par le service client

Le support technique est disponible 24 h/24, du lundi au vendredi. Cette option est destinée aux clients ayant besoin d'une assistance élargie pour les problèmes critiques (P1), leur évitant ainsi une baisse de productivité pendant la semaine.

Le support technique pour les plateformes cloud et collaboratives ainsi que pour les produits prêts à l'emploi (OOTB) est disponible sur demande du client.

Une ligne directe vers le service client vous permet de faire remonter les problèmes urgents facilement pour une résolution rapide. Les responsables du service client superviseront votre rapport d'incident jusqu'à la résolution du problème et vous tiendront continuellement informé.

Support Gold

Le support Gold prolonge la durée du service et vous permet de maintenir vos opérations 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Le support Gold comprend tous les services des options Standard et Silver, ainsi que les prestations suivantes :

- Support technique disponible 24 h/24 et 7 j/7
- Délai de réponse d'une heure pour les problèmes critiques (P1)
- Support technique disponible les week-ends pour la mise à niveau des produits

Le support technique est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Ce service est destiné aux clients ayant besoin d'une couverture technique continue, avec une équipe dédiée qui intervient pour les problèmes critiques (P1), y compris les week-ends.

Le service de support technique disponible les week-ends pour la mise à niveau des produits est destiné aux clients qui ont besoin d'une couverture spécifique pendant les déploiements de logiciels, ou les projets de mise à niveau, pour vérifier que les problèmes techniques ou logiciels peuvent être résolus, ou qu'un rapport d'incident puisse être généré rapidement. Vous pouvez bénéficier cette assistance deux fois par an : tous les problèmes liés à la mise en service sont automatiquement envoyés à qui de droit pour être résolus.



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

Amériques	+1 314 264 8499
Europe	+44 (0) 1276 413200
Asie-Pacifique	+852 2230 3333

© 2020 Siemens. Vous trouverez [ici](#) la liste des marques déposées de Siemens. Les autres marques déposées appartiennent à leur détenteur respectif.

71939-78519-C10-FR 2/20 LOC