

Piani di supporto Premium

Sono disponibili tre piani di supporto, ovvero Standard, Silver e Gold, per consentirti di scegliere il pacchetto che soddisfa più efficacemente le esigenze della tua azienda.

Maggiore efficienza per un ambiente di lavoro più produttivo

Vantaggi

- Efficienza superiore, per incrementare la produttività nell'ambiente di lavoro
- Riduzione dei tempi di fermo con supporto continuo di stabilità e usabilità durante o dopo il normale orario di lavoro
- Protezione della produttività, con una risposta più rapida del supporto ai problemi critici, e assistenza migliorata nei fine settimana, durante il go-live di un'implementazione software

Riepilogo

La scelta del piano di supporto appropriato per i prodotti Siemens Digital Industries Software è essenziale per ottenere il massimo valore dalle nostre soluzioni. Il supporto Premium consente di aumentare l'efficienza per incrementare la produttività nell'ambiente di lavoro, riducendo i tempi di inattività e i costi evitabili, nonché migliorando costantemente la stabilità e l'usabilità.

Piani di supporto

Supporto Standard

Il supporto Standard costituisce il prerequisito e include tutte le opzioni dell'assistenza di base:

- Knowledge base del centro soluzioni
- Documentazione
- Download/upload dei dati
- Gestione delle licenze
- Certificazione hardware o software
- Supporto telefonico
- Segnalazione degli incidenti tramite web

Piani di supporto Premium

	Standard	Silver	Gold	
Contratto ME&S di base (obbligatorio)	✓	✓	✓	Segnalazione dei problemi 8 ore al giorno 5 giorni alla settimana, centro assistenza, accesso alla community, download software, documentazione, gestione delle licenze
Tempi di risposta in caso di problemi gravi		2 ore per i problemi critici (P1)	1 ora per i problemi critici (P1)	Accordi sui livelli di servizio relativi ai tempi di risposta per i problemi critici (P1), tempi di risposta di 8 ore per i problemi non critici (P2)
Ambiente cloud per il supporto		✓	✓	Ambiente di prodotto preconfigurato
Gestione dei problemi di assistenza clienti		✓	✓	Definizione del supporto per l'escalation in caso di problematiche urgenti
Supporto 24 ore su 24, 5 giorni alla settimana		✓	✓	Supporto continuo per i problemi critici nei giorni feriali
Supporto 24 ore su 24, 7 giorni su 7			✓	Supporto continuo per i problemi critici tutti i giorni
Supporto nei fine settimana per gli aggiornamenti in fase di go-live			✓	Ingegnere del supporto tecnico accessibile durante il fine settimana per l'escalation di tutte le problematiche che impediscono l'aggiornamento

Piani di supporto Premium

Supporto Silver

Oltre a tutti i vantaggi del supporto Standard, il supporto Silver include ulteriori servizi a valore aggiunto, tra cui:

- Accesso al supporto 24 ore al giorno, 5 giorni alla settimana
- Tempi di risposta di due ore per i problemi critici (P1)
- Ambiente di collaborazione per il supporto
- Gestione dei problemi di assistenza clienti

L'accesso all'assistenza 24x5 è pensato per i clienti che hanno bisogno di supporto esteso in caso di problemi critici (P1) per massimizzare la produttività 24 ore su 24 nei giorni feriali.

Un ambiente di collaborazione per il supporto è un ambiente cloud di prodotto preconfigurato, disponibile su richiesta per problemi rilevati durante l'uso.

È possibile accedere direttamente al team di assistenza clienti, in modo da semplificare l'escalation dei problemi urgenti per l'azienda. I responsabili dell'assistenza clienti provvedono a supervisionare tutto il percorso di escalation e aggiornano regolarmente il cliente in base a un piano di comunicazione prestabilito.

Supporto Gold

Il supporto Gold prolunga la disponibilità dell'assistenza, con lo scopo di garantire l'operatività 24 ore al giorno, 7 giorni su 7. Il supporto Gold include tutti i servizi del supporto Standard e Silver, e in più:

- Accesso al supporto 24 ore al giorno, 7 giorni su 7
- Tempi di risposta di un'ora per i problemi critici (P1)
- Supporto per l'implementazione degli aggiornamenti durante il fine settimana

L'accesso all'assistenza 24x7, è espressamente concepito per i clienti che richiedono il supporto continuativo di un team dedicato per la risoluzione dei problemi critici (P1), anche durante il fine settimana.

Il supporto per l'implementazione degli aggiornamenti durante il fine settimana è studiato per i clienti che hanno bisogno di assistenza durante l'implementazione del software o di progetti di aggiornamento per garantire la risoluzione o l'escalation rapida di problemi tecnici o software. È possibile richiedere supporto per il go-live due volte l'anno. Tutti i problemi che impediscono il go-live vengono inoltrati automaticamente per l'escalation.



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

Americhe	+1 314 264 8499
Europa	+44 (0) 1276 413200
Asia-Pacifico	+852 2230 3333

© 2020 Siemens. Un elenco di marchi Siemens è disponibile [qui](#). Tutti gli altri marchi commerciali, marchi registrati o marchi di servizio appartengono ai rispettivi detentori.

71939-78521-C10-IT 2/20 LOC