

# プレミアムサポート

## 効率化を進め、より生産性の高い作業環境を構築

### 利点

- 作業環境を効率化し生産性を向上
- 安定性とユーザビリティを継続的に改善し、営業時間内だけでなく、営業時間終了後のダウンタイムを低減
- 重大問題の発生時の迅速なサポート対応とソフトウェア導入直後の週末サポートの強化による生産性の確保

### 概要

シーメンスデジタルインダストリーズソフトウェア製品に対する適切なサポート・プランの選択は、シーメンスのソリューションから最大の価値を引き出すために不可欠です。プレミアムサポートを利用することで、安定性とユーザビリティを継続的に改善できるため、ダウンタイムと回避可能なコストを低減し、作業環境の効率性と生産性を向上することが可能です。

プレミアムサポートには、スタンダード、シルバー、ゴールドの3つのプランがあり、お客様の組織のニーズに最も効果的に応えるパッケージをお選びいただけます。

### サポートプラン

#### スタンダードサポート

スタンダードサポートは、すべての基本レベルのサポートが含まれた標準のプランです。

- ソリューション・センターのナレッジベース
- ドキュメント
- データのダウンロードとアップロード
- ライセンス管理
- ハードウェアまたはソフトウェア認証
- 電話サポート
- Webベースのインシデント報告

	プレミアムサポート			
	スタンダード	シルバー	ゴールド	
ベーシックME&S契約 (必須)	✓	✓	✓	週5日8時間の問題ロギング、サポート・センター、コミュニティーへのアクセス、ソフトウェアのダウンロード、ドキュメント、ライセンス管理
重大応答保証		2時間 重大 (P1) 問題発生時	1時間 重大 (P1) 問題発生時	重大 (P1) 問題の応答時間はSLA (サービスレベルアグリーメント) で定める。非重大 (P2) 問題の応答時間は8時間
サポート・クラウド環境		✓	✓	OOTB製品環境
カスタマー・ケア問題管理		✓	✓	緊急の問題については所定のエスカレーション・サポート
週5日24時間サポート		✓	✓	平日の重大な問題に対する継続的なサポート
週7日24時間サポート			✓	平日、週末の重大な問題に対する継続的なサポート
週末のアップグレード実行サポート			✓	技術サポート・エンジニアが週末に発生したすべてのアップグレード障害をエスカレーション

# プレミアムサポート

## シルバーサポート

シルバーサポートには、スタンダードサポートのすべてのサービスに加え、次の付加価値サービスをご利用いただけます。

- ・ 週5日24時間のサポート対応
- ・ 重大 (P1) 問題に対する2時間の応答時間
- ・ サポート協働環境
- ・ カスタマー・ケア問題管理

週5日24時間サポートは、生産性を最大化するため、平日24時間体制で重大 (P1) 問題に対応する拡張サポートが必要なお客様のためのプランです。

サポート協働環境は既成 (OOTB) の製品クラウド環境です。問題への対応サポートが必要なときに、要請ベースで対応します。

カスタマー・ケア問題管理では、ビジネス上緊急事項と認識された問題は、問題を監督する上級サポート担当者に割り当てられます。この担当者は、お客様と連絡を取り合っ、報告計画を策定し、問題が解消されるまでお客様に常に進捗をお知らせします。

## ゴールドサポート

ゴールドサポートでは、お客様が週7日24時間稼働し続けることを目的として、サポート時間が延長されます。ゴールドサポートには、スタンダードサポートとシルバーサポートのすべてのサービス内容が含まれ、さらに次のサービスが追加されます。

- ・ 週7日24時間のサポート対応
- ・ 重大 (P1) 問題に対する1時間の応答時間
- ・ 週末のアップグレード実行サポート

週7日24時間のサポートは、週末の要請を含め、重大 (P1) 問題に対する専任チームによる継続的なサポートが必要なお客様のためのプランです。

週末のアップグレード実行サポートは、ソフトウェアの導入展開またはアップグレードにおいて、技術的またはソフトウェアの問題を短時間で解決またはエスカレーションする特別なサポートを必要とするお客様のためのプランです。アップグレード実行サポートは年間2回まで利用できません。実行の障害となる問題はすべて自動的にエスカレーションされます。



シーメンスデジタルインダストリーズソフトウェア  
[siemens.com/software](https://www.siemens.com/software)

アメリカ +1 314 264 8499  
ヨーロッパ +44 (0) 1276 413200  
アジア / 太平洋 +852 2230 3333

© 2020 Siemens. 関連するシーメンスの商標は[こちら](#)に記載されています。その他の商標はそれぞれの所有者に帰属します。

71939-78526-C10-JA 2/20 LOC