

SISW 服務項目之客戶支援

本文件 (以下簡稱「服務附錄」) 說明 Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. (亦稱為 Siemens Industry Software, 以下簡稱「SISW」) 將提供給客戶的服務項目之技術支援。除另有規定外, 本合約的任何條款具有 SISW 與客戶簽訂之雲端服務合約所定的意義。

支援項目

SISW 提供進階雲端支援和標準雲端支援。SISW 支援服務包含於客戶為服務項目所支付的訂閱費中。

針對透過 SISW 購買或由 SISW 提供之所有服務項目或任何第三方服務, SISW 進階雲端支援和 SISW 標準雲端支援均不適用, 亦不提供。SISW 進階雲端支援和 SISW 標準雲端支援目前適用於下列服務項目: Managed CAD、Industry Catalysts、Polarion 及 Intosite。稱為 Omneo 的服務項目僅隨 SISW 標準雲端支援一起提供。

如果針對這些支援項目有任何問題, SISW 客戶經理或 SISW 合作夥伴可以提供協助。

下表說明 SISW 進階雲端支援、雲端版本和 SISW 標準雲端支援內含的服務。在下述標題為「詞彙」的區段中, 對下表中的詞彙做了進一步闡述。

	SISW 標準雲端支援	SISW 進階雲端支援
說明	基本等級的服務項目支援, 會提供給已購買服務項目訂閱的客戶。	增強等級的服務項目支援, 可能是客戶購買的服務項目訂閱的附加元件。
營運關鍵支援		
針對嚴重性 1 和嚴重性 2 問題的全年無休全天候營運關鍵支援		✓
針對嚴重性 1 和嚴重性 2 問題的每週 5 天全天候延長電話支援	✓	
針對嚴重性 3 和嚴重性 4 問題的非營運關鍵支援	星期一至星期五上午 5 點至下午 5 點 (當地時區), 不含當地假日	星期一至星期五上午 5 點至下午 5 點 (當地時區), 不含當地假日
網路支援	✓	✓
混合式 SISW 架構的端對端可支援性	✓	✓
版本更新資訊	✓	✓
協作		
存取解決方案中心	✓	✓
透過網路與平台支援, 進行社交企業協作	✓	✓
針對非營運關鍵支援問題, 由 SISW 在營業時間以英語透過交談提供支援	✓	✓

語言

SISW 將以下列語言, 提供多語言第一級支援: 英語、西班牙語、德語、義大利語、法語、荷蘭語、葡萄牙語、日語、韓語、國語和粵語。Siemens 將在指定國家/地區, 從當地時間上午 8 點至下午 5 點提供此類多語言第一級支援。在當地時間上午 8 點至下午 5 點以外的時間, SISW 得選擇是否在某個國家或地區, 僅以英文提供第一級

支援。

聯絡 SISW 支援

自 SISW 與客戶簽訂之雲端服務合約生效之日起，客戶得聯絡 SISW 支援組織作為支援服務的主要聯絡點。

若要聯絡 SISW 支援組織，以下網址提供 SISW 進階雲端支援的目前優先聯絡管道：

[GTAC Global Support Telephone Numbers](#)

客戶回應等級

SISW 如下表所述回應提交的支援案件 (也稱為「案件」、「事件」或「問題」)。下列事件類型不適用上述客戶回應等級：(i) 與專為客戶開發之服務項目的發佈、版本及/或功能有關的事件 (包括但不限於 SISW 自訂開發、SISW 子公司及/或 SISW 轉包商所開發的服務項目)；(ii) 事件的根本原因並非故障，而屬功能缺失 (以下簡稱「開發要求」) 或事件歸因於諮詢要求 (以下簡稱「操作說明」)。

嚴重性定義	SISW 義務	
	初次回應：	持續溝通
• 嚴重性 1 - 緊急 - 整個服務已中斷。所有使用者受到影響。事件發生後 1 小時內 (全年全天候)。	案件提交後一個小時內。	每小時溝通一次，除非 SISW 另外進行溝通
• 嚴重性 2 - 高 - 服務的運行品質嚴重降低，或服務的主要元件無法使用。嚴重影響使用者。事件發生後 2 小時內 (全年全天候)。	案件提交後四小時內。	每六小時溝通一次，除非 SISW 另外進行溝通
• 嚴重性 3 - 中 - 服務的部分非必要功能受影響或受到中斷，但服務的最重要元件維持正常運作。輕微影響使用者。事件發生後 24 小時內 (營業時間內)。(EST 週一至週五上午 8 點至下午 6 點)。	在事件報告的 24 小時內，僅於營業時間內回應。(EST 週一至週五上午 8 點至下午 6 點)	每 3 天就事件報告溝通一次，每 10 天就問題報告溝通一次，除非 SISW 另外進行溝通
• 嚴重性 4 - 低 - 錯誤輕微，對服務的正常運行影響極微或沒有影響。對使用者無影響或影響極微。事件發生後 1 個工作天內 (營業時間內)。(EST 週一至週五上午 8 點至下午 6 點)。	事件發生後 1 個工作天內 (營業時間內)。(EST 週一至週五上午 8 點至下午 6 點)。	不適用

客戶的責任

SISW 允許客戶針對每個服務項目指派兩個聯絡點 (每位均稱為「客戶聯絡人」)。只有授權客戶聯絡人會收到更新和停機時間要求的通知。

客戶應提供其客戶聯絡人的聯絡詳細資訊 (如電子郵件地址和電話號碼) 給 SISW，以利 SISW 聯絡授權客戶聯絡人。客戶可以聯絡 SISW 電話支援，更新其服務項目的客戶聯絡人。SISW 得隨時與客戶確認其依照本文規定所提供之資訊的正確性。

為接收本文所載之支援服務，客戶應合理配合 SISW 解決支援事件，並應具備足夠的技術專業知識並知悉其雲端

服務設定，以便提供相關資訊，使 SISW 能夠重現、診斷並解決出現的錯誤，例如透過提供執行個體名稱、使用者名稱、表單名稱和螢幕擷取畫面等方式協助 SISW。

詞彙

以下是對上文所用大寫詞彙的進一步說明：

端對端可支援性	針對整合式業務環境中發生的事件提供支援，其中客戶環境同時包括服務項目及包含有效支援合約的其他 SISW 產品。
全球技術存取中心 (GTAC)	SISW 支援組織內的一個全球單位，客戶可透過所述聯絡管道，聯絡此單位進行一般支援相關查詢。
上線	在客戶的一或多個服務項目設定後，上線會標示客戶何時可開始將服務項目用於以現場操作模式處理實際資料，以及根據其雲端服務合約來執行客戶的內部業務營運。
當地時區	客戶總部所在位置的當地時區。
非缺陷問題	所報告的支援案件在適用服務項目中不涉及缺陷並且不需要工程或營運人員解決。
產品配套方案	客戶訂閱以作為其雲端服務訂單一一部分的服務項目組合 (如有)。
發佈週末支援	客戶成功經理及標準支援領導團隊將為每季產品發佈週末，提供發佈後標準雲端支援涵蓋範圍，以處理任何與每季產品發佈相關的任何發佈後嚴重性 1 及嚴重性 2 的事件。
版本更新資訊	由 SISW 提供，用於通知及指導客戶瞭解新產品發佈變更的公開記錄摘要、網路研討會及影片。
解決方案中心	SISW 的知識庫及 SISW 知識傳遞外部網路，SISW 透過這兩項，將內容和服務僅提供給 SISW 客戶和合作夥伴。 解決方案中心亦包含 SISW 支援入口網站： https://support.industrysoftware.automation.com
測試執行個體	客戶可以在其中測試 SISW 服務項目之新產品版本及發佈的環境。