

## WSPARCIE SISW DLA KLIENTA W ZAKRESIE OFERTY USŁUG

Niniejszy dokument („Załącznik dotyczący Wsparcia”) opisuje wsparcie techniczne w zakresie Oferty Usług, które świadczone będzie na rzecz Klienta przez spółkę Siemens Industry Software Inc., występującą także pod nazwą Siemens Industry Software (dalej „SISW”). Wyrażenia, które nie zostały zdefiniowane inaczej w treści niniejszego załącznika, mają znaczenia nadane im w Umowie o Świadczenie Usług Chmury zawartej pomiędzy SISW a Klientem.

### OFERTY WSPARCIA

SISW oferuje Wsparcie Premium dla Chmury oraz Wsparcie Standardowe dla Chmury. Usługi wsparcia SISW wliczone są w opłaty abonamentowe wnoszone przez Klienta z tytułu Oferty Usług.

Wsparcie Premium dla Chmury oraz Wsparcie Standardowe dla Chmury nie są dostępne i nie są świadczone przez SISW dla każdej Oferty Usług oraz dla usług stron trzecich nabytych za pośrednictwem SISW lub świadczonych przez SISW.

Pytania dotyczące powyższych ofert wsparcia należy kierować do specjalistów ds. obsługi klientów SISW lub partnerów SISW.

W poniższej tabeli opisano oferowane przez SISW usługi objęte Wsparciem Premium dla Chmury, edycjami chmury i Wsparciem Standardowym dla Chmury. Dodatkowe objaśnienia wyrażen użytych w poniższej tabeli podano poniżej, w punkcie zatytułowanym Definicje.

	Wsparcie Standardowe dla Chmury SISW	Wsparcie Premium dla Chmury SISW
<b>Opis</b>	Podstawowy poziom wsparcia Oferty Usług oferowany Klientowi, który zakupił abonament na Ofertę Usług.	Rozbudowane wsparcie Oferty Usług, które Klient może zakupić w uzupełnieniu do zakupu abonamentu na Ofertę Usług.
<b>WSPARCIE KLUCZOWYCH FUNKCJI</b>		
<b>Telefoniczne wsparcie kluczowych funkcji, 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, w zakresie problemów o wadze 1 i 2</b>		✓
<b>Telefoniczne wsparcie kluczowych funkcji, 24 godziny na dobę, 5 dni w tygodniu, w zakresie problemów o wadze 1 i 2</b>	✓	
<b>Wsparcie niemających kluczowego znaczenia funkcji dla problemów o wadze 3 i 4 (z wyłączeniem klientów Usług Zarządzanych)</b>	Od poniedziałku do piątku, w godzinach od 8:00 do 17:00 (Miejscowa Strefa Czasowa), z wyłączeniem lokalnych świąt	Od poniedziałku do piątku, w godzinach od 8:00 do 17:00 (Miejscowa Strefa Czasowa), z wyłączeniem lokalnych świąt
<b>Wsparcie niemających kluczowego znaczenia funkcji dla problemów o wadze 3 i 4 dla klientów Usług Zarządzanych</b>	16 godzin dziennie, od poniedziałku do piątku (Miejscowa Strefa Czasowa), z wyłączeniem lokalnych świąt	16 godzin dziennie, od poniedziałku do piątku (Miejscowa Strefa Czasowa), z wyłączeniem lokalnych świąt
<b>Wsparcie internetowe</b>	✓	✓
<b>Kompleksowe Wsparcie w hybrydowych środowiskach SISW</b>	✓	✓
<b>Informacje o Uaktualnieniu Wydania</b>	✓	✓

WSPÓŁPRACA		
Dostęp do Centrum Rozwiązań	✓	✓
Wsparcie za pośrednictwem Internetu i platformy społecznościowej ułatwiającej współpracę biznesową	✓	✓
Wsparcie za pośrednictwem funkcji czatu po angielsku, w godzinach pracy, w zakresie problemów z funkcjami niekluczowymi, w formie udostępnionej przez SISW	✓	✓

## JĘZYKI

Z wyjątkiem ofert Usług Zarządzanych SISW oferuje wsparcie pierwszego stopnia w następujących językach: angielski, hiszpański, niemiecki, włoski, francuski, niderlandzki, portugalski, japoński, koreański, mandaryński i kantoński. Siemens świadczy wielojęzyczne wsparcie pierwszego stopnia w językach wymienionych powyżej we wskazanych krajach w godzinach od 8:00 do 17:00 czasu miejscowego. W pozostałych godzinach SISW może świadczyć wsparcie pierwszego stopnia w danym kraju lub regionie wyłącznie w języku angielskim. SISW oferuje wsparcie pierwszego stopnia dla ofert Usług Zarządzanych tylko w języku angielskim.

## KONTAKT Z PRACOWNIKAMI WSPARCIA SISW

Począwszy od daty wejścia w życie Umowy o Usługi Chmury pomiędzy SISW a Klientem, Klient może kontaktować się z działem wsparcia SISW, który stanowi podstawowy punkt kontaktowy w zakresie usług wsparcia.

Na potrzeby kontaktu z działem wsparcia SISW obecnie preferowane kanały wsparcia na potrzeby Wsparcia Premium dla Chmury oferowanego przez SISW podane są pod następującym adresem:

[GTAC Global Support Telephone Numbers](#)

## POZIOMY REAGOWANIA NA ZGŁOSZENIA KLIENTA

SISW reaguje na zgłoszenia dotyczące problemów wymagających wsparcia (zwanymi także „incydentami”) opisanych w poniższej tabeli. Następujące rodzaje incydentów wyłączone są z opisanych poniżej poziomów reagowania na zgłoszenia klienta: i) incydenty dotyczące wydania, wersji i (lub) funkcji Oferty Usług opracowanych specjalnie dla Klienta (w tym między innymi opracowanych w ramach projektowania na życzenie SISW, przez spółki zależne SISW i (lub) jej podwykonawców); ii) incydenty, których źródłową przyczyną nie jest nieprawidłowe działanie, ale brakująca funkcja („zgłoszenie w sprawie opracowania”) lub incydenty sklasyfikowane jako zgłoszenie konsultacyjne (dotyczące pytań proceduralnych, tj. „w jaki sposób”).

Definicje wagi incydentu	Obowiązki SISW	
	Pierwsza reakcja:	Bieżąca komunikacja
<b>Waga 1 — krytyczna:</b> nie działa cała usługa. Problem dotyczy wszystkich użytkowników. W ciągu 1 godziny od wystąpienia incydentu przez 24x7x365 (Wsparcia Premium dla Chmury) lub 24x5 (Wsparcie Standardowe dla Chmury).	W ciągu jednej godziny od zgłoszenia problemu.	Raz w ciągu każdej godziny, chyba że SISW wskaże inaczej
<b>Waga 2 — wysoka:</b> występuje znaczne pogorszenie możliwości korzystania z usługi lub niedostępne są jej podstawowe składniki. Znaczący wpływ na czynności użytkowników. W ciągu 2 godzin od wystąpienia incydentu przez 24x7x365 (Wsparcia Premium dla Chmury) lub 24x5 (Wsparcie Standardowe dla Chmury).	W ciągu czterech godzin od zgłoszenia problemu.	Co sześć godzin, chyba że SISW wskaże inaczej

<p><b>Waga 3 — średnia:</b> występują ograniczenia w korzystaniu z niektórych niekluczowych funkcji usługi lub przerwy w ich dostępności, ale większość kluczowych składników usługi wciąż działa. Minimalny wpływ na czynności użytkowników. W ciągu 24 godzin od wystąpienia incydentu, w godzinach pracy. (Od 8:00 do 18:00 czasu EST, od poniedziałku do piątku).</p>	<p>Reagowanie tylko w godzinach pracy, w ciągu 24 godzin od zgłoszenia raportu o incydencie. (Od 8:00 do 18:00 czasu EST, od poniedziałku do piątku).</p>	<p>Co 3 dni dla raportów o incydentach i co 10 dni dla raportów o problemach, chyba że SISW wskaże inaczej.</p>
<p><b>Waga 4 — niska:</b> mniej istotne błędy, które mają niewielki wpływ na normalne funkcjonowanie usługi lub nie wpływają na nie. Brak wpływu lub minimalny wpływ na czynności użytkowników. W ciągu 1 dnia roboczego od wystąpienia incydentu, w godzinach pracy. (Od 8:00 do 18:00 czasu EST, od poniedziałku do piątku).</p>	<p>W ciągu 1 dnia roboczego od wystąpienia incydentu, w godzinach pracy. (Od 8:00 do 18:00 czasu EST, od poniedziałku do piątku).</p>	<p>Nie dotyczy</p>

## OBOWIĄZKI KLIENTA

SISW umożliwi klientom wyznaczenie dwóch upoważnionych osób do kontaktów (każda z nich zwana jest dalej „Osobą do Kontaktów Klienta”) dla każdej Oferty Usług. Zawiadomienia dla klienta dotyczące modernizacji i zgłoszeń w sprawie niedostępności otrzymują wyłącznie autoryzowane Osoby do Kontaktów Klienta.

Klient zobowiązany jest przekazać SISW dane kontaktowe (tj. adres e-mail i numer telefonu) Osób do Kontaktów Klienta. SISW kontaktować się będzie z upoważnionymi Osobami do Kontaktów Klienta tymi kanałami. Klient może zmienić Osoby do Kontaktów Klienta dla danej Oferty Usług, kontaktując się z pracownikami wsparcia telefonicznego SISW. SISW może w dowolnym terminie potwierdzić u klienta, czy prawidłowo podał on te informacje zgodnie z wymaganiami niniejszego załącznika.

Aby uzyskać wsparcie na podstawie niniejszego załącznika, Klient zobowiązany jest w uzasadnionym stopniu współpracować z SISW na rzecz rozwiązania problemów związanych ze wsparciem; musi także posiadać odpowiednią wiedzę techniczną i znać własną konfigurację Usług Chmury, aby móc przekazać odpowiednie informacje umożliwiające SISW odtworzenie, identyfikację i usunięcie występującego błędu. Do informacji takich należą np. nazwa instancji, nazwa użytkownika, nazwa formularza i zrzut ekranowy.

## DEFINICJE

Poniżej podano wyjaśnienia dotyczące wyrażen użytych powyżej:

<b>Kompleksowe Wsparcie</b>	Wparcie dla incydentów występujących w środowiskach zintegrowanych, gdzie występują zarówno Oferty Usług, jak i inne produkty SISW, na które obowiązuje umowa wsparcia.
<b>Globalne Techniczne Centrum Dostępowe (GTAC)</b>	Globalna jednostka SISW zajmująca się wsparciem, z którą Klient może kontaktować się w kwestiach ogólnego wsparcia za pośrednictwem podanych wyżej kanałów kontaktowych.
<b>Uruchomienie</b>	Uruchomienie to moment, w którym po konfiguracji jednej lub większej liczby Ofert Usług dla Klienta mogą być one wykorzystywane przez Klienta do przetwarzania rzeczywistych danych w trybie normalnej pracy i do prowadzenia wewnętrznych działań biznesowych przez Klienta zgodnie z Umową Usług Chmury.
<b>Miejscowa Strefa</b>	Strefa czasowa, w której znajduje się siedziba Klienta.
<b>Problem Niebędący Wadą</b>	Problem zgłoszony do wsparcia, który nie wynika z wady danej Oferty Usług i do którego rozwiązania nie jest wymagane działanie personelu technicznego lub operacyjnego.
<b>Pakiet Produktów</b>	Połączenie Ofert Usług subskrybowanych przez Klienta w ramach zamówienia na Usługi Chmury.

<b>Weekendowe Wsparcie Wydania</b>	Kierownicy wsparcia Klienta i zespół kierowniczy ds. wsparcia standardowego oferować będą weekendowe wsparcie po wprowadzeniu danego kwartalnego wydania produktu celem rozwiązania problemów o wadze 1 i 2 występujących po wprowadzeniu takiego wydania.
<b>Informacje o Uaktualnieniu Wydania</b>	Ogólnodostępne podsumowania, webinary i materiały wideo udostępniane przez SISW w celu przekazania klientom informacji i wskazówek dotyczących zmian w wydaniach produktu.
<b>Centrum Rozwiązań</b>	Baza wiedzy SISW i ekstranet SISW służący do transferu wiedzy, gdzie SISW udostępnia treści i usługi przeznaczone wyłącznie dla klientów i partnerów SISW. Centrum Rozwiązań obejmuje także Portal Wsparcia SISW pod adresem <a href="https://support.industrysoftware.automation.com">https://support.industrysoftware.automation.com</a>
<b>Instancja Testowa</b>	Środowisko, w którym Klient może przetestować nowe wersje i wydania Ofert Usług SISW.