

ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПРОГРАММ ОБСЛУЖИВАНИЯ ДЛЯ КЛИЕНТОВ SISW

В данном документе («Приложение о технической поддержке») описана техническая поддержка Программ обслуживания, которая будет предоставляться Клиенту компанией Siemens Product Lifecycle Management Software Inc., также называемой Siemens Industry Software (далее – «SISW»). Любые понятия, значение которых не раскрыто в данном документе, следует толковать в соответствии с определениями, данными в Соглашении о предоставлении облачных услуг, заключенном между SISW и Клиентом.

ПРОГРАММЫ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

SISW предлагает услуги Центра поддержки облачных услуг уровня «Премиум» и «Стандарт». Стоимость услуг SISW по технической поддержке включена в стоимость подписки Клиента на Программу обслуживания.

Услуги Центра поддержки облачных услуг уровня «Премиум» и «Стандарт» SISW недоступны и не предоставляются для всех программ обслуживания или для услуг сторонних компаний, приобретенных или предоставляемых компанией SISW. Услуги Центра поддержки облачных услуг уровня «Премиум» и «Стандарт» SISW доступны для определенных программ обслуживания. Узнайте у торгового представителя SISW или торгового партнера SISW о наличии поддержки облачных услуг уровня «Премиум» для определенной Программы обслуживания.

Менеджеры учетных записей SISW или партнеры SISW могут оказывать поддержку по вопросам, связанным с этими Программами обслуживания.

В следующей таблице описаны услуги Центра поддержки облачных услуг уровня «Премиум» и «Стандарт», а также услуги, входящие в версии облачных услуг. Более подробное значение терминов, перечисленных в таблице, приведено в разделе «Используемые термины» далее.

	Центр поддержки облачных услуг SISW уровня «Стандарт»	Центр поддержки облачных услуг SISW уровня «Премиум»
Описание	Базовый уровень технической поддержки Программ обслуживания, предоставляемый Клиенту при оплате подписки на Программу обслуживания.	Более высокий уровень технической поддержки Программы обслуживания, который Клиент может приобрести в качестве дополнения к подписке на Программу обслуживания.
ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ДЛЯ РЕШЕНИЯ КРИТИЧЕСКИ ВАЖНЫХ ЗАДАЧ		
Круглосуточная ежедневная Техническая поддержка для решения критически важных задач 1 и 2 уровня сложности по телефону		✓
Круглосуточная Расширенная техническая поддержка для решения важных задач 1 и 2 уровня сложности по телефону, доступна 5 дней в неделю	✓	
Техническая поддержка второстепенных задач 3 и 4 уровня сложности (кроме заказчиков управляемых услуг)	С понедельника по пятницу с 5:00 до 17:00 (местное время), кроме местных праздников	С понедельника по пятницу с 5:00 до 17:00 (местное время), кроме местных праздников
Техническая поддержка второстепенных задач 3 и 4 уровня сложности для заказчиков управляемых услуг	16 часов в день, с понедельника по пятницу (по местному времени), кроме местных праздников	16 часов в день, с понедельника по пятницу (по местному времени), кроме местных праздников
Техническая поддержка через Интернет	✓	✓
Непрерывная техническая поддержка в гибридных средах SISW	✓	✓
Предоставление информации об обновлениях	✓	✓

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ		
Доступ к Центру решений	✓	✓
Техническая поддержка через Интернет и платформу для взаимодействия компаний	✓	✓
Техническая поддержка через чат в рабочее время на английском языке для решения второстепенных задач, предоставляется компанией SISW	✓	✓

ЯЗЫКИ

За исключением управляемых услуг, SISW предоставит многоязычную поддержку первого уровня на следующих языках: английский, испанский, немецкий, итальянский, французский, голландский, португальский, японский, корейский, мандаринское наречие китайского языка и кантонский диалект китайского языка. Siemens предоставляет техническую поддержку базового уровня в соответствующих странах с 8:00 до 17:00 по местному времени. В иное время компания SISW может предоставлять базовую техническую поддержку в этих странах или регионах исключительно на английском языке. SISW предоставляет поддержку первого уровня для управляемых услуг только на английском языке.

ОБРАЩЕНИЕ В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ SISW

Начиная со дня вступления в силу Соглашения об оказании облачных услуг, заключенного между SISW и Клиентом, Клиент может обращаться в организацию по технической поддержке SISW для получения услуг по технической поддержке.

Для обращения в организацию по технической поддержке SISW используйте приоритетные способы связи с Центром поддержки облачных услуг SISW уровня «Премиум», указанные по следующему адресу:

http://www.plm.automation.siemens.com/en_us/Images/global_number_tcm1023-214014

УРОВНИ ОТВЕТОВ НА ЗАПРОСЫ КЛИЕНТА

SISW отвечает на поступившие запросы на получение технической поддержки (также называемые «случай», «инцидент» или «проблема»), как описано в таблице ниже. Следующие типы инцидентов исключены из уровней ответов на запросы клиента, как описано выше: (i) инциденты, связанные с вариантом, версией и/или функционалом Программы обслуживания, разработанного специально для Клиента (включая, но не ограничиваясь случаями разработки заказных решений компанией SISW, дочерними компаниями SISW и/или подрядчиками SISW); (ii) основной причиной возникновения инцидента является не нарушение работы системы, а отсутствие функций («запрос на разработку»), или если инцидент можно квалифицировать как запрос на получение консультативных услуг (указания о порядке действий).

Классификация сложности задач	Обязательства SISW	
	Первоначальный ответ:	Текущие процедуры взаимодействия
<p>•Сложность 1 уровня – критическая – не работает вся услуга в целом. Влияет на всех пользователей. В течение 1 часа с момента в режиме 24x7x365 (облачная поддержка уровня «Премиум») или 24x5 (облачная поддержка стандартного уровня).</p>	В течение одного часа с момента отправки запроса.	Раз в час, если иное не указано компанией SISW
<p>•Сложность 2 уровня – высокая - работоспособность услуги значительно снижена или недоступны основные компоненты услуги. Значительное влияние на пользователя. В течение 2 часов с момента инцидента в режиме 24x7x365 (облачная поддержка уровня «Премиум») или 24x5 (облачная поддержка стандартного уровня).</p>	В течение четырех часов с момента отправки запроса.	Раз в шесть часов, если иное не указано компанией SISW.

<p>•Сложность 3 уровня – средняя – работа некоторых компонентов услуги, не являющихся критически важными, нарушена или прерывается, при этом наиболее важные компоненты услуги исправно работают. Минимальное влияние на пользователя. В течение 24 часов с момента возникновения инцидента в рабочее время (с понедельника по пятницу 8:00 – 18:00 (Восточное поясное время)).</p>	<p>Ответ только в рабочее время, в течение 24 часов с момента получения отчета об инциденте (с понедельника по пятницу 8:00 – 18:00 (Восточное поясное время)).</p>	<p>Раз в 3 дня для отчетов об инциденте и раз в 10 дней для отчетов о проблеме, если иное не указано компанией SISW</p>
<p>•Сложность 4 уровня – низкая – ошибки, являющиеся незначительными и оказывающие минимальное влияние на обычную работу услуги или не оказывающие влияния вовсе. Минимальное влияние или отсутствие влияния на пользователя. В течение 1 рабочего дня с момента возникновения инцидента в рабочее время (с понедельника по пятницу 8:00 – 18:00 (Восточное поясное время)).</p>	<p>В течение 1 рабочего дня с момента возникновения инцидента в рабочее время (с понедельника по пятницу 8:00 – 18:00 (Восточное поясное время)).</p>	<p>Нет</p>

ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА

SISW предоставляет клиентам возможность использовать по два уполномоченных контактных лица (далее – «Контактное лицо клиента») для каждой Программы обслуживания. Только уполномоченные Контактные лица получают уведомления об обновлениях и о запросах на простой.

Клиент должен предоставить компании SISW контактные данные (например, адрес электронной почты и телефонный номер) лиц, которые будут выступать в качестве уполномоченных Контактных лиц Клиента для взаимодействия с SISW. Клиент может обновить данные о Контактных лицах клиента для Программы обслуживания, обратившись в телефонную службу технической поддержки компании SISW. SISW может периодически проверять достоверность информации, предоставленной Клиентом, как указано в данном документе.

Для получения услуг технической поддержки, описанных далее, Клиент должен эффективно сотрудничать с SISW для решения проблем путем получения технической поддержки, а также он должен иметь достаточный уровень технических знаний и опыта работы с используемой конфигурацией Облачных услуг для предоставления важной информации, позволяющей компании SISW повторить, проанализировать и решить возникшую ошибку, например, с помощью примера, названия инцидента, имени пользователя, имени формы и снимка экрана.

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ

Ниже приведено подробное объяснение терминов, используемых в данном документе.

<p>Непрерывная техническая поддержка</p>	<p>Техническая поддержка инцидентов, возникающих в интегрированных сценариях работы компании, когда среда Клиента включает как Программы обслуживания, так и другие продукты SISW, если имеется действующее соглашение о предоставлении технической поддержки.</p>
<p>Глобальный центр технического обслуживания (ГТАС)</p>	<p>Глобальное подразделение внутри организации по технической поддержке SISW, в которое Клиент может обратиться для получения общей технической поддержки через описанные в документе каналы связи.</p>
<p>Go-Live</p>	<p>Go-Live обозначает момент времени, начиная с которого после настройки одной или нескольких Программ обслуживания для Клиента Клиент может использовать Программы обслуживания для обработки реальных данных в режиме реального времени и для выполнения внутрикorporативных операций Клиента в соответствии с заключенным Соглашением о предоставлении облачных услуг.</p>
<p>Местное время</p>	<p>Местное время в регионе, в котором расположен головной офис Клиента.</p>

Проблема, не ведущая к неисправности	Проблема, по которой был отправлен запрос на получение технической поддержки, не приводит к неисправности используемой Программы обслуживания, и для ее решения не требуется участие разработчиков и операторов.
Пакет продуктов	Комбинация Программ обслуживания, на которые Клиент оформил подписку (необязательно) в рамках заказа на получение Облачных услуг.
Техническая поддержка новых версий продукта в выходные дни	Менеджеры по поиску наилучших решений для Клиентов и ведущие специалисты службы стандартной технической поддержки предоставляют техническую поддержку по ежеквартальным обновлениям Стандартных облачных структур в выходные дни для решения проблем 1 и 2 уровня сложности, которые возникают в связи с ежеквартальным обновлением продукта.
Предоставление информации об обновлениях	Общедоступные документы, содержащие краткую информацию, вебинары и видеоролики, предоставляемые компанией SISW для информирования клиентов об изменениях в новых версиях продуктов и предоставления инструкций по ним.
Центр решений	База знаний SISW и экстрасеть для передачи знаний SISW, по которой SISW предоставляет сведения и услуги исключительно клиентам и партнерам SISW. Центр решений также включает Портал технической поддержки SISW по адресу: https://support.industrysoftware.automation.com
Тестовый экземпляр	Среда, в которой Клиент может протестировать новые версии и варианты Программ обслуживания SISW.