

ASISTENCIA AL CLIENTE PARA OFERTAS DE SERVICIO DE SISW

Este documento (el "Apéndice de asistencia") describe la asistencia técnica para las Ofertas de servicio que ofrecerá al Cliente Siemens Industry Software Inc., también conocida como Siemens Industry Software (en lo sucesivo denominada "SISW"). Los términos no definidos de otra forma en el presente Contrato tendrán los significados que se establecen en el Contrato de servicios en la nube suscrito entre SISW y el Cliente.

OFERTAS DE ASISTENCIA

SISW ofrece una asistencia en la nube premium y una asistencia en la nube estándar. Los servicios de asistencia de SISW están incluidos en las cuotas de suscripción pagadas por el Cliente para una Oferta de servicio.

La Asistencia en la nube premium de SISW y la Asistencia en la nube estándar de SISW no están disponibles ni se proporcionan para todas las Ofertas de servicio ni para cualquier servicio de terceros adquirido a través de o proporcionado por SISW

En la tabla siguiente se describen los servicios incluidos en la asistencia en la nube premium de SISW, las ediciones en la nube y la asistencia en la nube estándar de SISW. Dispone de más explicaciones sobre los términos de la tabla siguiente en la sección denominada "Términos definidos" que se encuentra más abajo.

	Asistencia en la nube estándar de SISW	Asistencia en la nube premium de SISW
Descripción	Nivel básico de asistencia para la Oferta de servicio que se proporciona al Cliente con la adquisición de una suscripción a una Oferta de servicio.	Nivel ampliado de asistencia para la Oferta de servicio que puede adquirir el Cliente como un complemento de su suscripción a la Oferta de servicio.
ASISTENCIA INDISPENSABLE		
Asistencia por teléfono indispensable 24x7 para problemas de gravedad 1 y gravedad 2		✓
Asistencia por teléfono indispensable ampliada 24x5 para problemas de gravedad 1 y gravedad 2	✓	
Asistencia no indispensable para problemas de gravedad 3 y gravedad 4 (clientes de Servicio gestionado no incluidos)	De lunes a viernes, de 8:00 a 17:00 horas (zona horaria local), excluyendo las vacaciones locales	De lunes a viernes, de 8:00 a 17:00 horas (zona horaria local), excluyendo las vacaciones locales
Asistencia no indispensable para problemas de gravedad 3 y gravedad 4 para clientes de Servicio gestionado	16 horas diarias, de lunes a viernes (zona horaria local), excluyendo las vacaciones locales	16 horas diarias, de lunes a viernes (zona horaria local), excluyendo las vacaciones locales
Asistencia Web	✓	✓
Compatibilidad integral en entornos híbridos de SISW	✓	✓
Información sobre la actualización de las versiones	✓	✓
COLABORACIÓN		
Acceso al centro de soluciones	✓	✓
Asistencia vía Web y plataforma para colaboración empresarial a través de las redes sociales	✓	✓

Asistencia vía chat durante el horario laboral en inglés para problemas de asistencia no indispensable, puesta a disposición por SISW	✓	✓
---	---	---

IDIOMAS

Salvo para las ofertas de Servicio gestionado, SISW ofrece una asistencia multilingüe de primer nivel en los siguientes idiomas: inglés, español, alemán, italiano, francés, neerlandés, portugués, japonés, coreano, mandarín y Fuera del período comprendido entre las 8:00 y las 17:00 horas en hora local, SISW podrá elegir proporcionar una asistencia de primer nivel en un país o región únicamente en inglés. SISW proporcionará asistencia de primer nivel a las ofertas de Servicio gestionado solo en inglés.

CONTACTO CON LA ASISTENCIA DE SISW

A partir de la fecha de entrada en vigor del Contrato de servicios en la nube entre SISW y el Cliente, el Cliente podrá ponerse en contacto con la organización de asistencia de SISW como punto principal de contacto para los servicios de asistencia.

Para ponerse en contacto con la organización de asistencia de SISW, los canales de contacto actuales preferidos para la asistencia en la nube premium de SISW se establecen en esta ubicación:

[GTAC Global Support Telephone Numbers](#)

NIVELES DE RESPUESTA AL CLIENTE

SISW responderá a los casos de asistencia enviados (también denominados "caso", "incidencia" o "problema"), tal y como se describe en la tabla siguiente. Los siguientes tipos de incidencia están excluidos de los niveles de respuesta del cliente descritos más arriba: (i) incidencias relacionadas con una versión y/o funcionalidades de una Oferta de servicio desarrollada específicamente para un Cliente (incluidas, entre otras, aquellas desarrolladas por el departamento de desarrollo personalizado de SISW, las filiales de SISW y/o los subcontratistas de SISW); (ii) incidencias cuyo origen no es un mal funcionamiento, sino una falta de funcionalidad ("solicitud de desarrollo") o en el caso de que la incidencia se haya asignado a una solicitud de consultoría ("procedimiento").

Definiciones de gravedad	Obligaciones de SISW	
	Respuesta inicial:	Comunicaciones continuas
<ul style="list-style-type: none"> Gravedad 1 (crítica): un servicio completo no está disponible. Todos los usuarios están afectados. Within 1 hour of incident occurring 24x7x365 (Premium Cloud Support) or 24x5 (Standard Cloud Support). 	Durante la hora siguiente al envío del caso.	Una vez cada hora, a menos que SISW comunique lo contrario.
<ul style="list-style-type: none"> Gravedad 2 (alta): el funcionamiento del servicio se ha degradado significativamente o los principales componentes del servicio no están disponibles. Impacto importante en los usuarios. Within 2 hours of incident occurring 24x7x365 (Premium Cloud Support) or 24x5 (Standard Cloud Support). 	Durante las cuatro horas siguientes al envío del caso.	Una vez cada seis horas, a menos que SISW comunique lo contrario.
<ul style="list-style-type: none"> Gravedad 3 (media): algunas funciones no esenciales del servicio no funcionan o están sujetas a interrupciones, mientras que los componentes esenciales del servicio siguen siendo funcionales. Impacto mínimo en los usuarios. Dentro de las 24 horas siguientes a la incidencia producida durante el horario laboral. (8:00 a 18:00 horas EST M-F). 	Respuesta solo durante el horario laboral, durante las 24 horas siguientes al informe de la incidencia. (8:00 a 18:00 horas EST M-F).	Una vez cada tres días para los informes de incidencia y una vez cada diez días para los informes de problemas, a menos que SISW comunique lo contrario.

<p>• Gravedad 4 (baja): errores de poca importancia y que claramente tienen poco o ningún efecto sobre el funcionamiento normal del servicio. Impacto mínimo o ningún impacto en los usuarios. Dentro del día laborable siguiente a la incidencia producida durante el horario laboral. (8:00 a 18:00 horas EST M-F).</p>	<p>Dentro del día laborable siguiente a la incidencia producida durante el horario laboral. (8:00 a 18:00 horas EST M-F).</p>	<p>No disponible</p>
--	---	----------------------

RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

SISW permite que los clientes dispongan de dos puntos de contacto autorizados (cada uno de ellos denominado "Contacto de cliente") por Oferta de servicio. Solo los contactos de cliente autorizados recibirán las notificaciones del Cliente relacionadas con las solicitudes de actualizaciones y tiempos de inactividad.

El Cliente debe proporcionar a SISW los detalles del contacto (como la dirección de correo electrónico y el número de teléfono) para sus contactos de cliente. Estos deben ser los medios con los que SISW contactará con los contactos de cliente autorizados. El Cliente puede actualizar sus contactos de cliente para una Oferta de servicio a través de la asistencia telefónica de SISW. SISW podrá confirmar oportunamente con los clientes que la información que estos han proporcionado es correcta, tal y como se indica aquí.

En lo sucesivo, para recibir los servicios de asistencia, el Cliente debe colaborar razonablemente con SISW para resolver las incidencias de asistencia y debe disponer de técnicos expertos adecuados con conocimientos sobre la configuración de los Servicios en la nube, a fin de que puedan proporcionar la información relevante para que SISW pueda reproducir, identificar y resolver el error que se ha producido por medio de, por ejemplo, un nombre de instancia, un nombre de usuario, un nombre de formulario y una captura de pantalla.

TÉRMINOS DEFINIDOS

A continuación, se proporcionan más explicaciones sobre los términos definidos utilizados más arriba:

Compatibilidad integral	Asistencia para las incidencias que se han producido en escenarios empresariales integrados, en los que el entorno del Cliente incluye tanto las Ofertas de servicio como otros productos de SISW con un contrato de asistencia válido.
Global Technical Access Center (GTAC)	Unidad global de la organización de asistencia de SISW con la que el Cliente puede ponerse en contacto para formular consultas de asistencia general a través de los canales de contacto descritos.
Puesta en marcha	La puesta en marcha marca el punto en el tiempo desde el cual, después de la configuración de una o varias Ofertas de servicio para el Cliente, la(s) Oferta(s) de servicio puede(n) ser utilizada(s) por el Cliente para procesar datos reales en el modo de funcionamiento en vivo y para ejecutar las operaciones empresariales internas del Cliente, de acuerdo con su Contrato de servicios en la nube.
Zona horaria local	Zona horaria local donde está ubicada la sede central del Cliente.
Problema no relacionado con defectos	Caso de asistencia notificado que no implica un defecto en la Oferta de servicio en cuestión y que no requiere personal de ingeniería ni de operaciones para su resolución.
Paquete de productos	Combinación de Ofertas de servicio, si procede, a la que el Cliente se suscribe como parte de su pedido de Servicios en la nube.
Asistencia durante el fin de semana posterior al lanzamiento	Los responsables del éxito del Cliente y el equipo directivo de asistencia estándar proporcionarán una cobertura de asistencia en la nube estándar posterior al lanzamiento durante el fin de semana después del lanzamiento trimestral de un producto para resolver cualquier incidencia de gravedad 1 y gravedad 2 que pueda producirse en relación con el lanzamiento trimestral del producto.
Información sobre la actualización de las versiones	Resúmenes documentados, seminarios Web y vídeos de acceso general proporcionados por SISW con el objetivo de informar e instruir a los clientes sobre los cambios en las nuevas versiones de los productos.

Centro de soluciones	Base de datos de conocimientos de SISW y extranet de transferencia de conocimientos de SISW, en las que SISW pone a disposición contenido y servicios solo para los clientes y partners de SISW. El centro de soluciones también incluye el portal de asistencia de SISW en https://support.industrysoftware.automation.com
Instancia de prueba	Entorno en el que el Cliente puede probar nuevas versiones de los productos y las Ofertas de servicio de SISW.