

Plany pomocy technicznej Premium

W ofercie znajdują się trzy różne poziomy planów pomocy technicznej, tj. Standard, Silver i Gold. Możesz wybrać pakiet, który najlepiej odpowiada potrzebom Twojej organizacji.

Poziomy planów pomocy technicznej

Plan Standard

Standardowy plan pomocy technicznej jest wymagany także w przypadku pozostałych planów i obejmuje wszystkie usługi na poziomie podstawowym, takie jak:

- Baza wiedzy Centrum rozwiązań
- Dokumentacja
- Pobieranie i wysyłanie danych
- Zarządzanie licencjami
- Certyfikacja sprzętu i oprogramowania
- Wsparcie telefoniczne
- Zgłaszanie problemów przez Internet

Zwiększenie wydajności i zapewnienie bardziej produktywnego środowiska pracy

Zalety

- Większa wydajność i produktywność środowiska pracy
- Skrócenie czasu przestoju dzięki ciągłym usprawnieniom w zakresie stabilności i użyteczności podczas standardowych godzin pracy i po godzinach
- Utrzymanie produktywności dzięki szybszej odpowiedzi pomocy technicznej na krytyczne zgłoszenia oraz weekendowemu wsparciu podczas wdrożeń oprogramowania

Omówienie

Wybór odpowiedniego poziomu planu pomocy technicznej dla produktów firmy Siemens Digital Industries Software to istotny element pozwalający zmaksymalizować wartość naszych rozwiązań. Plan pomocy technicznej Premium pozwoli Ci zwiększyć wydajność i poprawić produktywność środowiska pracy, a także ograniczyć przestoje i koszty dzięki ciągłym usprawnieniom w zakresie stabilności i użyteczności.

Plany pomocy technicznej Premium

	Standard	Silver	Gold	
Podstawowa umowa ME&S – wsparcie/ utrzymanie oprogramowania, usprawnienia i pomoc techniczna (wymagana)	✓	✓	✓	Zgłaszanie problemów 8 godzin dziennie, 5 dni w tygodniu, Centrum pomocy technicznej, dostęp do społeczności użytkowników, pobieranie oprogramowania, dokumentacja, zarządzanie licencjami
Czas reakcji na zgłoszenia wg wagi		2 godziny dla zgłoszeń krytycznych (P1)	1 godzina dla zgłoszeń krytycznych (P1)	Czas reakcji na zgłoszenia krytyczne (P1) zgodnie z umową o gwarantowanym poziomie usług, reakcja w ciągu 8 godzin na zgłoszenia o priorytecie innym niż krytyczny (P2)
Pomoc techniczna w chmurze		✓	✓	Gotowe środowisko produktów
Zarządzanie zgłoszeniami przez dział obsługi klienta		✓	✓	Określone wsparcie w przypadku eskalacji pilnych zgłoszeń
Pomoc techniczna 24 godziny na dobę, 5 dni w tygodniu		✓	✓	Ciągłe wsparcie w przypadku zgłoszeń krytycznych w dni robocze
Pomoc techniczna 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu			✓	Ciągłe wsparcie w przypadku zgłoszeń krytycznych przez cały tydzień
Wsparcie podczas wdrażania aktualizacji w weekendy			✓	Weekendowe wsparcie inżyniera ds. pomocy technicznej, który eskaluje wszystkie problemy uniemożliwiające wdrożenie aktualizacji

Plany pomocy technicznej Premium

Plan Silver

Plan pomocy technicznej Silver obejmuje wszystkie usługi wchodzące w skład planu Standard oraz zapewnia dodatkowe korzyści, takie jak:

- Pomoc techniczna 24 godziny na dobę, 5 dni w tygodniu
- Reakcja w ciągu dwóch godzin dla zgłoszeń o priorytecie krytycznym (P1)
- Środowisko współpracy w zakresie pomocy technicznej
- Zarządzanie zgłoszeniami przez dział obsługi klienta

Pomoc techniczna 24 godziny na dobę, 5 dni w tygodniu jest przeznaczona dla klientów, którzy potrzebują większej dostępności zespołu wsparcia technicznego w przypadku zgłoszeń krytycznych (P1) w celu maksymalizacji produktywności w dni robocze.

Środowisko współpracy w zakresie pomocy technicznej to gotowe środowisko produktów w chmurze dostępne na żądanie w celu obsługi zgłoszeń.

Bezpośredni dostęp do zespołu obsługi klienta umożliwia łatwą eskalację pilnych zgłoszeń. Kierownicy ds. obsługi klienta nadzorują cały proces eskalacji, aż do momentu rozwiązania problemu, i informują o aktualizacjach zgodnie z ustalonym planem komunikacji.

Plan Gold

Plan pomocy technicznej Gold gwarantuje większą dostępność zespołu ds. wsparcia technicznego i zapewnia ciągłość operacji klienta 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Pakiet ten obejmuje wszystkie usługi w zakresie pomocy technicznej wchodzące w skład planów Standard i Silver, a dodatkowo zapewnia:

- Wsparcie techniczne 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu
- Reakcję w ciągu godziny dla zgłoszeń o priorytecie krytycznym (P1)
- Wsparcie wdrożeniowe podczas weekendowych aktualizacji

Pomoc techniczna 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu jest przeznaczona dla klientów, którzy wymagają ciągłej obsługi krytycznych zgłoszeń (P1) przez dedykowany zespół, w tym także zgłoszeń dokonywanych podczas weekendów.

Wsparcie wdrożeniowe podczas weekendowych aktualizacji stworzono z myślą o klientach, którzy wymagają specjalnego wsparcia podczas wdrażania oprogramowania lub aktualizacji w celu zapewnienia szybkiego rozwiązania lub szybkiej eskalacji problemów technicznych bądź związanych z oprogramowaniem. Klient może zaplanować wsparcie w czasie rzeczywistym dla dwóch projektów wdrożeniowych w roku — wszystkie zgłoszenia blokujące wdrożenie będą automatycznie eskalowane.



Siemens Digital Industries Software
[siemens.com/software](https://www.siemens.com/software)

Ameryka Pn. i Płd. +1 314 264 8499
Europa +44 (0) 1276 413200
Azja i Pacyfik +852 2230 3333

© 2020 Siemens. Listę znaków towarowych firmy Siemens można znaleźć [tutaj](#). Pozostałe znaki towarowe należą do odpowiednich podmiotów.

71939-78524-C10-PL 2/20 LOC