

## ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПРОГРАММ ОБСЛУЖИВАНИЯ ДЛЯ КЛИЕНТОВ SISW

В настоящем 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. В настоящее время услуги Центра поддержки облачных услуг уровня «Премиум» и «Стандарт» SISW доступны для следующих программ обслуживания: Managed CAD, Industry Catalysts, Polarion и Intosite. Программа обслуживания Omneo доступна только при использовании Центра поддержки облачных услуг уровня «Стандарт» SISW.

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»
<b>Описание</b>	Базовый уровень технической поддержки программ обслуживания, предоставляемый Клиенту при оплате подписки на программу обслуживания.	Болеемму обслуживания.предоставляемый Клиентпрограммы обслуживания.предоставляемый Клиенту при оплате подписки на овня «тельных услуг ельных
<b>ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ДЛЯ РЕШЕНИЯ КРИТИЧЕСКИ ВАЖНЫХ ЗАДАЧ</b>		
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	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 через Интернет	✓	✓

Непрерывная техническая поддержка в гибридных средах SISW	✓	✓
Предоставление информации об обновлениях	✓	✓
<b>ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ</b>		
Доступ к Центру решений	✓	✓
Техническая поддержка через Интернет и платформу для взаимодействия компаний в социальной сфере	✓	✓
Техническая поддержка через чат в рабочее время на английском языке для решения второстепенных задач, предоставляется компанией SISW	✓	✓

## ЯЗЫКИ

Компания SISW предоставляет базовую техническую поддержку на следующих языках: английский, испанский, немецкий, итальянский, французский, голландский, португальский, японский, корейский, мандаринский и кантонский. 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.

## 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:

[GTAC Global Support Telephone Numbers](#)

## 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).

	Обязательства SISW	
Классификация сложности задач	Первоначальный ответ:	Текущие процедуры взаимодействия
<p><b>•Сложность 1 уровня – критическая –</b> не работает вся услуга в целом. Влияет на всех пользователей. В течение 1 часа с момента возникновения инцидента в любое время любого дня.</p>	В течение одного часа с момента отправки запроса.	Раз в час, если иное не указано компанией SISW
<p><b>•Сложность 2 уровня – высокая -</b> работоспособность услуги значительно снижена или недоступны основные компоненты услуги. Значительное влияние на пользователя. В течение 2 часов с момента возникновения инцидента в любое время любого дня.</p>	В течение четырех часов с момента отправки запроса.	Раз в шесть часов, если иное не указано компанией SISW.
<p><b>•Сложность 3 уровня – средняя –</b> 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>	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)).	Раз в 3 дня для отчетов об инциденте и раз в 10 дней для отчетов о проблеме, если иное не указано компанией SISW
<p><b>•Сложность 4 уровня – низкая –</b> 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>	В течение 1 рабочего дня с момента возникновения инцидента в рабочее время (с понедельника по пятницу 8:00 – 18:00 (Восточное поясное время)).	Нет

## 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 настоящем документе.

<b>Непрерывная техническая поддержка</b>	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.
<b>Глобальный центр технического обслуживания (ГТАС)</b>	Глобальное подразделение внутри организации по технической поддержке SISW, в которое Клиент может обратиться для получения общей технической поддержки через описанные в документе каналы связи.
<b>Go-Live</b>	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 внутрикорпоративных операций Клиента в соответствии с заключенным Соглашением о предоставлении облачных услуг.
<b>Местное время</b>	Местное время в регионе, в котором расположен головной офис Клиента.
<b>Проблема, не ведущая к неисправности</b>	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.
<b>Пакет продуктов</b>	Комбинация (если таковая имеется) программ обслуживания на которые Клиент оформил подписку в рамках заказа на получение Облачных услуг.
<b>Техническая поддержка новых версий продукта в выходные дни</b>	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.
<b>Предоставление информации об обновлениях</b>	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.
<b>Центр решений</b>	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: <a href="https://support.industrysoftware.automation.com">https://support.industrysoftware.automation.com</a>
<b>Тестовый экземпляр</b>	Среда, в которой Клиент может протестировать новые версии и варианты программ обслуживания SISW.