

# Премиальные уровни поддержки

Вы можете выбрать оптимальный уровень поддержки для вашей организации — стандартный, Silver и Gold.

## Уровни поддержки

### Стандартный план поддержки

Стандартный план поддержки является обязательным и включает все компоненты базовой поддержки:

- База знаний Центра решений
- Документация
- Экспорт/импорт данных
- Управление лицензиями
- Сертификация ПО и оборудования
- Поддержка по телефону
- Онлайн-отчеты по инцидентам

## Повышение эффективности работы и производительности рабочей среды

### Преимущества

- Повышение эффективности работы и производительности рабочей среды
- Сокращение простоев благодаря постоянному повышению стабильности и удобства пользователя во время рабочего времени или после него
- Поддержка производительности на высоком уровне благодаря более быстрому реагированию службы поддержки на проблемы и расширенной поддержке в выходные дни при вводе программного обеспечения в эксплуатацию.

### Обзор

Выбор правильного уровня поддержки для вашего решения Siemens Digital Industries Software является необходимым условием для использования всего потенциала наших решений. При использовании премиум планов поддержки вы можете повышать эффективность работы и производительность своей рабочей среды, сокращать простои и затраты, которых можно избежать, а также повышать стабильность и удобство использования наших решений.

### Премиальные уровни поддержки

	Стандартный	Silver	Gold	
Базовый договор ME&S (обязательный)	✓	✓	✓	Регистрация проблем в режиме 8x5, центр поддержки, доступ к сообществу, загрузка программного обеспечения, документация, управление лицензиями
Реагирование в чрезвычайных ситуациях		2 часа в критических случаях (P1)	1 час в критических случаях (P1)	Гарантированное время реагирования на критические случаи (P1), 8 часов для некритических (P2) случаев
Облачная среда поддержки		✓	✓	Предустановленная среда продукта
Управление решением проблем силами службы поддержки		✓	✓	Заранее определенный алгоритм поддержки эскалации при решении срочных проблем
Поддержка в режиме 24x5		✓	✓	Постоянная поддержка при возникновении серьезных проблем в рабочие дни
Поддержка в режиме 24x7			✓	Постоянная поддержка при возникновении серьезных проблем в течение всей недели
Поддержка при вводе в эксплуатацию и выполнении обновлений в выходные дни			✓	Работа инженера по технической поддержке в выходные дни для эскалации проблем, препятствующих выполнению обновления

# Премиальные уровни поддержки

## План поддержки Silver

План поддержки Silver включает все преимущества стандартного плана поддержки, а также ряд дополнительных услуг:

- Поддержка в режиме 24x5
- Ответ в течение 1 часа в критических случаях (P1)
- Среда поддержки с возможностью совместной работы
- Управление решением проблем силами службы поддержки

Поддержка в режиме 24x5 предназначена для заказчиков, которым требуется расширенная поддержка при решении серьезных проблем (P1) и обеспечение максимальной производительности в рабочие дни круглосуточно.

Среда поддержки с возможностью совместной работы — это заранее настроенная облачная среда продукта, которая доступна по запросу и используется для решения проблем в рамках оказания поддержки.

Вы можете напрямую связаться со службой поддержки заказчиков для легкой эскалации проблем, которые нужно срочно решить. Специалисты службы поддержки будут следить за эскалацией до момента устранения проблемы, а также сообщать вам обо всех обновлениях.

## План поддержки Gold

В плане поддержки Gold предусмотрено максимальное время работы службы поддержки, а также обеспечение бесперебойной работы вашей среды в режиме 24x7. План поддержки Gold включает все услуги стандартного плана и плана Silver, а также ряд дополнительных услуг:

- Поддержка в режиме 24x7
- Ответ в течение 1 часа в критических случаях (P1)
- Поддержка при вводе в эксплуатацию и обновлении в выходные дни

Поддержка в режиме 24x7 предназначена для заказчиков, которым требуется непрерывная поддержка при решении серьезных проблем (P1) силами выделенной команды специалистов, в том числе в выходные и праздничные дни.

Поддержка при вводе в эксплуатацию и обновлении в выходные дни предназначена для заказчиков, которым требуется круглосуточная помощь во время развертывания или обновления программного обеспечения. Такая поддержка гарантирует быстрое решение или эскалацию проблем. Поддержка при вводе в эксплуатацию доступна два раза в год; эскалация всех проблем, мешающих вводу в эксплуатацию, выполняется автоматически.



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

Северная и Южная Америка	+1 314 264 8499
Европа	+44 (0) 1276 413200
Азиатско-Тихоокеанский регион	+852 2230 3333

© 2020 Siemens. Список товарных знаков Siemens можно найти [здесь](#). Все остальные торговые марки принадлежат их владельцам.

71939-78522-C10-RU 2/20 LOC