

## SISW KLANTONDERSTEUNING VOOR SERVICEPRODUCTEN

In dit document (de 'Supportbijlage') wordt de technische ondersteuning voor Serviceproducten beschreven die aan de Klant wordt geleverd door Siemens Industry Software Inc., ook bekend als Siemens Industry Software (hierna in dit document 'SISW' genoemd). Alle termen die hierin niet worden gedefinieerd, hebben de betekenis die wordt beschreven in de Cloud Services Overeenkomst die tussen SISW en de Klant wordt gesloten.

### SUPPORTPRODUCTEN

SISW biedt Premium Cloud Support en Standard Cloud Support. SISW supportservices zijn inbegrepen in de abonnementsprijs die de Klant voor een Serviceproduct betaalt.

SISW Premium Cloud Support en SISW Standard Cloud Support zijn niet beschikbaar en worden niet geleverd voor alle Serviceproducten of voor diensten van derde partijen die zijn aangeschaft via, of worden geleverd door, SISW

SISW accountdirecteuren of SISW partners kunnen vragen over deze supportproducten beantwoorden.

In de volgende tabel worden de services beschreven die deel uitmaken van SISW Premium Cloud Support, cloudedities en SISW Standard Cloud Support. Hierna in het gedeelte Verklaring van termen wordt een uitleg gegeven van de in de tabel gebruikte begrippen.

	SISW Standard Cloud Support	SISW Premium Cloud Support
<b>Omschrijving</b>	Basisondersteuning die aan de Klant wordt geleverd bij aanschaf van een abonnement op een Serviceproduct.	Hoger ondersteuningsniveau dat de Klant kan aanschaffen als toevoeging bij een abonnement op een Serviceproduct.
<b>MISSION CRITICAL SUPPORT</b>		
<b>24x7 Mission Critical telefonische ondersteuning bij problemen met Severity 1 en Severity 2</b>		✓
<b>24x5 uitgebreide Mission Critical telefonische ondersteuning bij problemen met Severity 1 en Severity 2</b>	✓	
<b>Niet-Mission Critical Support ondersteuning bij problemen met Severity 3 en 4 (uitgezonderd Managed Service-klanten)</b>	Maandag t/m vrijdag, 8.00 - 17.00 uur (lokale tijdzone), met uitzondering van lokale feestdagen	Maandag t/m vrijdag, 8.00 - 17.00 uur (lokale tijdzone), met uitzondering van lokale feestdagen
<b>Niet-Mission Critical Support ondersteuning bij problemen met Severity 3 en 4 voor Managed Service-klanten</b>	16 uur per dag, maandag t/m vrijdag (lokale tijd), met uitzondering van lokale feestdagen	16 uur per dag, maandag t/m vrijdag (lokale tijd), met uitzondering van lokale feestdagen
<b>Ondersteuning via het web</b>	✓	✓
<b>End-to-end ondersteuning in hybride SISW-omgevingen</b>	✓	✓
<b>Informatie over versie-updates</b>	✓	✓
<b>SAMENWERKING</b>		
<b>Toegang tot het Solution Center</b>	✓	✓
<b>Ondersteuning via het web en platform voor sociale zakelijke samenwerking</b>	✓	✓
<b>Ondersteuning via chat tijdens kantooruren in het Engels voor niet-Mission Critical supportproblemen, zoals beschikbaar gesteld door SISW</b>	✓	✓

## TALEN

Behalve voor Managed Service-producten biedt SISW meertalige eerstelijnsondersteuning in de volgende talen: Engels, Spaans, Duits, Italiaans, Frans, Nederlands, Portugees, Japans, Koreaans, Mandarijn en Kantonees. Siemens biedt dergelijke meertalige eerstelijnsondersteuning in de bepaalde landen van 8.00 tot 17.00 uur lokale tijd. Buiten de periode van 8.00 tot 17.00 uur lokale tijd kan SISW ervoor kiezen om eerstelijnsondersteuning in een land of regio alleen in het Engels bieden. SISW biedt eerstelijnsondersteuning voor Managed Service-producten alleen in het Engels.

## CONTACT OPNEMEN MET SISW SUPPORT

Vanaf de ingangsdatum van de Cloud Services Overeenkomst tussen SISW en de Klant mag de Klant contact opnemen met de supportorganisatie van SISW als primair contactpunt voor ondersteuningsservices.

De momenteel geldende voorkeursmethoden om contact op te nemen met de supportorganisatie van SISW voor SISW Premium Cloud Support zijn te vinden op deze website:

[GTAC Global Support Telephone Numbers](#)

## RESPONSNIVEAUS VOOR DE KLANT

SISW reageert op ingediende supportcases (ook 'case', 'incident' of 'probleem' genoemd) zoals aangegeven in de tabel hieronder. Voor de volgende soorten incidenten gelden de hierboven beschreven responsniveaus voor de Klant niet: (i) incidenten in verband met een release, versie en/of functionaliteit van een Serviceproduct dat speciaal voor de Klant ontwikkeld is (met inbegrip van, zonder beperking, producten die ontwikkeld zijn door SISW maatwerk ontwikkeling, dochterondernemingen van SISW en/of onderaannemers van SISW); (ii) incidenten waarbij de foutoorzaak geen defect is, maar het ontbreken van functionaliteit ('ontwikkelingsverzoek') of wanneer het incident wordt toegeschreven aan een adviesverzoek ('vraag om informatie').

Definities van Severity-niveaus	Verplichtingen van SISW	
	Eerste reactie:	Vervolgcommunicaties
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Severity 1 - Kritisch:</b> een complete service is uitgevallen. Alle gebruikers zijn getroffen. Binnen 1 uur nadat het incident zich heeft voorgedaan, 24x7x365 (Premium Cloud Support) of 24x5 (Standard Cloud Support).</li></ul>	Binnen een uur nadat de case is ingediend.	Eenmaal per uur, tenzij anders kenbaar gemaakt door SISW
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Severity 2 - Hoog:</b> de werking van de service is ernstig verslechterd of belangrijke onderdelen van de services zijn niet beschikbaar. Aanzienlijke gevolgen voor de gebruikers. Binnen 2 uur nadat het incident zich heeft voorgedaan, 24x7x365 (Premium Cloud Support) of 24x5 (Standard Cloud Support).</li></ul>	Binnen vier uur nadat de case is ingediend.	Eenmaal per zes uur, tenzij anders kenbaar gemaakt door SISW
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Severity 3 - Medium:</b> bepaalde niet-essentiële kenmerken van de service werken slecht of met onderbrekingen, maar de meeste essentiële onderdelen van de service functioneren wel. Minimale gevolgen voor de gebruikers. Binnen 24 nadat het incident zich heeft voorgedaan, tijdens kantooruren. (8.00 - 18.00 uur EST M-F).</li></ul>	Respons alleen tijdens kantooruren binnen 24 uur nadat het incident is gemeld. (8.00 - 18.00 uur EST M-F).	Eenmaal per 3 dagen voor incidentenrapporten en eenmaal per 10 dagen voor probleemrapporten, tenzij anders kenbaar gemaakt door SISW
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Severity 4 - Laag:</b> kleine fouten die duidelijk weinig of geen gevolgen hebben voor de normale werking van de service. Geen of minimale gevolgen voor de gebruikers. Binnen 1 werkdag het incident zich heeft voorgedaan, tijdens kantooruren. (8.00 - 18.00 uur EST M-F).</li></ul>	Binnen 1 werkdag het incident zich heeft voorgedaan, tijdens kantooruren. (8.00 - 18.00 uur EST M-F).	Niet van toepassing

## VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN DE KLANT

SISW staat klanten toe twee geautoriseerde contactpersonen (elk 'Klantcontactpersoon' genoemd) per Serviceproduct aan te wijzen. Alleen geautoriseerde Klantcontactpersonen ontvangen meldingen over upgrades en downtimeverzoeken.

De Klant verstrekt SISW de contactgegevens (zoals e-mailadres en telefoonnummer) van de Klantcontactpersonen en SISW zal via die kanalen contact opnemen met de geautoriseerde Klantcontactpersonen. De Klant kan de Klantcontactpersonen voor een Serviceproduct bijwerken door contact op te nemen met SISW telefonische ondersteuning. SISW kan periodiek bij de klanten navragen of de informatie die de klanten hebben verstrekt nog juist is.

Om de hierin beschreven supportservices te ontvangen dient de Klant redelijkerwijs samen te werken met SISW om de supportincidenten op te lossen en dient de klant over voldoende technische expertise en kennis van zijn configuratie van de Cloud Services te beschikken om relevante informatie te verstrekken die SISW in staat stelt het opgetreden probleem te reproduceren, op te sporen en op te lossen, bijvoorbeeld via een voorbeeld, instancenaam, gebruikersnaam, formuliernaam en screenshot.

## VERKLARING VAN TERMEN

Hieronder wordt een nadere verklaring gegeven van de gebruikte termen:

<b>End-to-end ondersteuning</b>	Ondersteuning voor incidenten die optreden in geïntegreerde bedrijfsscenario's, waarbij de omgeving van de Klant zowel Serviceproducten als andere producten van SISW met een geldige supportovereenkomst bevat.
<b>Global Technical Access Center (GTAC)</b>	Een wereldwijde afdeling binnen de supportorganisatie van SISW waarmee de Klant via de beschreven contactmethode contact kan opnemen met algemene support-gerelateerde vragen.
<b>Go-Live</b>	Go-Live duidt het moment aan wanneer, na installatie van een of meer Serviceproducten voor de Klant, het/de Serviceproduct(en) door de Klant kunnen worden gebruikt voor het verwerken van echte data in een werkende bedrijfsomgeving voor het uitvoeren van interne bedrijfsactiviteiten van de Klant, overeenkomstig de Cloud Services Overeenkomst.
<b>Lokale tijdzone</b>	De lokale tijdzone is die waar het hoofdkantoor van de Klant gevestigd is.
<b>Probleem zonder defect</b>	Een gerapporteerde supportcase waarbij geen sprake is van een defect in het betreffende Serviceproduct en die niet door technische of operationele medewerkers hoeft te worden opgelost.
<b>Productbundel</b>	Een combinatie van Serviceproducten, indien van toepassing, waarop de Klant zich abonneert als onderdeel van zijn bestelling van Cloud Services.
<b>Ondersteuning tijdens releaseweekende</b>	Klantsuccesmanagers en het standaard supportteam leveren post-release Standard Cloud Supportdekking gedurende het weekeinde van de driemaandelijkse productrelease om eventuele incidenten met Severity 1 en Severity 2 die optreden in verband met driemaandelijkse productreleases te verhelpen.
<b>Informatie over versie-updates</b>	Algemeen beschikbare overzichtsdocumentatie, webinars en video's die SISW beschikbaar stelt om de Klant te informeren en te instrueren over veranderingen in nieuwe productreleases.
<b>Solution Center</b>	De kennisdatabase van SISW en het kennisoverdrachtextranet van SISW waarop SISW materiaal en diensten alleen voor klanten en partners van SISW beschikbaar stelt. Het Solution Center omvat ook het SISW Support Portal op <a href="https://support.industrysoftware.automation.com">https://support.industrysoftware.automation.com</a>
<b>Testomgeving</b>	Een omgeving waarin de Klant nieuwe productversies en releases van SISW Serviceproducten kan testen.