

A man in a light blue shirt is shown in profile, talking on a mobile phone held to his ear. He is pointing his right index finger towards a Siemens control panel. The control panel features a small screen and a grid of buttons. The background is a blurred industrial setting with blue and white tones.

SIEMENS

Ingenuity for life

Industriella tjänster

Heltäckande teknisk
support närsomhelst
och varsomhelst
– direkt från Siemens.

[siemens.se/service&support](https://www.siemens.se/service&support)

Individuell teknisk support för alla frågor

Långsiktiga framgångar inom industrin kräver minimala stilleståndstider och optimal användning av personal och andra resurser. Med vår service hjälper vi dig genom hela anläggningens livscykel – pålitligt, globalt och dygnet runt.



Så här når du oss:
0200-28 28 00

Internet: siemens.se/service&support
Globalt: support.industry.siemens.com

Mer än 800 Siemens-tekniker från tre internationella centra och regionala jourlinjer förser dig med lösningar när och där du behöver dem.



Onlinesupport



Varje dag,
dygnet runt

- Kostnadsfri webbaserad serviceportal
- Information om produkter, system och tjänster 24 timmar om dygnet, 7 dagar i veckan
- Manualer, teknisk data, applikationsexempel, FAQ, programvaruuppdateringar, CAX, certifikat m.m

Teknisk support Basic



Upp till en timme

- Kostnadsfri grundläggande support
- Besvaras av supporttekniker
- Ordinarie kontorstid på arbetsdagar

Utökad teknisk support – Extended Support



Efter en timme

- Specialiserade tekniker
- Omfattande, individuell support för komplexa ärenden
- Specifik support för felsökning och avhjälpning

Tillval

- **Prioriterad:** Nästa lediga tekniker ringer upp dig
- **24 h:** Återuppringning på arbetsdagar, även utanför ordinarie kontorstid
- **Utgångna produkter:** Teknisk support för produkter som inte längre saluförs
- **Anpassade supporttjänster:** Projektsupport, applikationssupport, programmeringshjälp mm enligt överenskommelse

Hur vi hjälpte vår partner Midroc Automation AB, att genomföra och slutföra sin leverans baserad på "state of the art" mjukvara

"Tack vare ett fantastiskt och outtröttligt stöd från det att vi upptäckte första problemet och "ända in i kaklet" hade vi en bra känsla när vi levererade vårt system till världens ände. Resurser från Siemens support placerade hos oss i de mest prioriterade lägena med direkta kontaktvägar till support- och utvecklingsavdelningars bästa resurser. Tack vare Siemens supportens snabba, envisa alltid stöttande insatser lyckades vi komma i mål i tid."



SISC – Siemens Industry Service Card En snabb och enkel betalningsmetod

Siemens Industry Service Card (SISC) gör dig sällskap under hela livscykeln av din anläggning. Du kan använda korten för att betala för tilläggstjänster hos Teknisk Support. Korten fungerar globalt och kan användas i hela världen.



- Prioriterad support – Ring 0200-28 28 00
- Första lediga tekniker kommer att ringa dig
- Kan beställas via ordinarie beställningskanaler eller via webben och betalas med kreditkort
- www.siemens.com/sisc
- Kortet finns i två varianter:
SISC-Priority – för prioriterad support under kontorstid
SISC-Premium – för övriga tilläggstjänster enligt nedan

- Artikelnummer för Siemens Industry Service card, SISC-kort:
 - Priority – 1 Case 9LF1110-6DA11-1AA1
 - Priority – 5 Cases 9LF1110-6DA11-5AA1
 - Priority – 10 Cases 9LF1110-6DA11-1BA1
 - Premium – 1 Case 9LF1110-6DA12-1AA1
 - Premium – 5 Cases 9LF1110-6DA12-5AA1
 - Premium – 10 Cases 9LF1110-6DA12-1BA1

Service	Supporttid	Avgift
Onlinesupport	-	Kostnadsfritt
Teknisk Support – Basic	Upp till 1 timme	Kostnadsfritt
Teknisk Support – Prioriterad	Upp till 1 timme	Priority – 1 Case
Teknisk Support Utökad – Extended	Upp till 1 extra timme	Premium – 1 Case
Teknisk Support Utökad – Extended	Fyra timmar	Order krävs, se sid 6
Teknisk Support Tillval – 24 h	Upp till 1 timme	Premium – 1 Case
Teknisk Support Tillval – Utgångna produkter	Upp till 1 timme	Premium – 1 Case

Industry Online Support Portal: Enkel användning, effektivt arbete

Onlinesupport – alltid tillgång till aktuell information

På webbportalen hittar du heltäckande information och ca 300 000 dokument om våra produkter, system och tjänster inom automation och drivsystem samt för processindustrin. Här finns manualer, applikationsexempel, FAQ, produktinformation, tekniska data, certifikat, programvaruuppdateringar för nedladdning, verktyg och mycket mera. I forumet kan du diskutera med andra användare och dela med dig av dina erfarenheter. Dessutom kan du använda webbportalen för att registrera supportärenden och hitta kontaktuppgifter för ditt närområde.



Minska utvecklingstiden med hjälp av våra applikationsexempel.



Utbyt erfarenheter direkt med andra användare i det tekniska forumet.



Få kontakt med Siemens supporttekniker genom att registrera ett supportärende.

mySupport – din personliga informationsyta

På webbportalen har du också tillgång till ett eget arbetsområde: mySupport. Här kan du samla all information du behöver i ditt dagliga arbete på ett tydligt och organiserat sätt:

- Anpassa filter, favoriter och personuppgifter för snabb åtkomst
- Få översikt över och hantera dina supportärenden
- Konfigurera meddelanden efter dina önskemål
- Skapa användardefinierad dokumentation

mySupport Cockpit

- > Favorites
- > Personal messages
- > My requests
- > CAx downloads

Skanna QR-koden om du vill ladda ner appen Industry Online Support



Appen Industry Online Support – förstklassig hjälp överallt

Oavsett var du befinner dig ger mobilappen Industry Online Support tillgång till heltäckande information om Siemens produkter och system inom automation och drivsystem dygnet runt, 7 dagar i veckan. Med andra ord finns allt du behöver bara några knapptryckningar bort.



- Skanna och sök information om våra produkter
- Spara favoriter i mySupport med offline-funktionen så att du kommer åt dem även när du inte är ansluten till ett nätverk
- Registrera ett supportärende direkt via appen

Teknisk support Basic: Skräddarsydd support från Siemens Industry

Teknisk support – snabb och välfungerande teknisk lösning

Med våra supporttjänster får du individuell support för dina tekniska utmaningar inom områdena utveckling, driftsättning och systemtestning. Dina ärenden hanteras av specialister från Siemens. Du kommer i kontakt med dem genom olika kanaler:



- Online via registrerat supportärende
- Via telefon: 0200-28 28 00
- www.siemens.se/service&support

Dina fördelar

- Lokalt kontaktombud för tekniska frågor som rör produkter från Siemens Industry
- Snabb driftsättning och lägre utvecklingskostnader

Teknisk support Basic – kostnadsfri grundläggande support

Med vår kostnadsfria tjänst Teknisk support Basic får du rådgivning och support i enklare ärenden via telefon eller e-post istället för hjälp på plats. Ärendena hanteras i den ordning de kommer in. Supporttiden kan vara upp till en timme. Vår målsättning är att en tekniker återkommer inom två timmar efter registrerat ärende.

Dina fördelar

- Omfattar produkter och system från Siemens Industry
- Kostnadsfritt via alla kontaktkanaler
- Kostnadsfritt under ordinarie kontorstid

Här kan du registrera ett supportärende



Utökad teknisk support - Extended: Specifik support för felsökning och avhjälpning

Utökad teknisk support – kvalificerad support från erfarna tekniker

Tjänsten utökad teknisk support omfattar ärenden som inte kan hanteras inom en timme. Våra erfarna tekniker har stora kunskaper inom områdena utveckling, driftsättning och systemtestning. De hjälper dig gärna att reda ut svåra situationer.

Dina fördelar

- Tids- och kostnadsbesparingar i automationsprojekt
- Experthjälp i projektkritiska situationer



Typiska tillämpningsområden för utökad teknisk support – Extended:

Projektsupport

- Hjälper vid uppstart av nytt projekt eller ny maskin
- Personlig kontakt som är insatt i er applikation eller maskin
- Samordnar era frågor och tar kontakt med rätt specialist hos oss
- Enligt överenskommelse

Produktspecialist-dag (PS-dag)

- Få hjälp av en av våra specialister under en dag
- Gå igenom era specifika frågor för era behov
- Kompetenshöjning inom ett visst område
- Komplettering till våra utbildningar inom Sitrain
- Uppgraderingar och installation av mjukvaror
- Hos er eller hos oss på er utrustning

Stöd för projektplanering och projektutvidgning

- Skapa och anpassa script
- Analys av script, kommunikationsprotokoll och åtkomst till komplexa databaser
- Konfigurering och statuskontroll
- Artikelnummer:
9LA1110-8AA10-1AA0, 4 h Extended Support
9LA1110-8AA10-1AB0, 40 h Extended Support

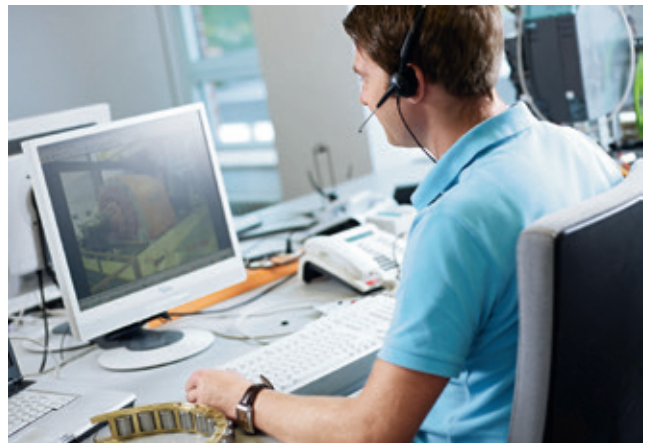
Skräddarsydda kundlösningar/ speciallösningar

- Reproduktion av systemets/anläggningens beteende
- Analys av problem i kundspecifika program
- Projektreparationer
- Analys av problem i användargränssnittet
- Grundlig undersökning av automationsprojekt

Teknisk support Tillval: Extra supporttjänster

Ibland räknas varje minut och saker och ting måste helt enkelt gå snabbare.

Detta gäller särskilt mer komplexa utmaningar. Därför erbjuder Siemens ett antal tillvalstjänster som både minskar svars- och supporttiden och förbättrar tillgängligheten.



Prioriterad – vi ringer snabbt tillbaka

- Ring 0200-28 00 00 för att köpa prioriterad support
- Nästa lediga tekniker med rätt kompetens ringer upp dig.
- Vår målsättning är att återkomma inom 30 minuter.
- Prioriterade supportärenden hanteras via telefon vid första kontakten.
- Prioriterad support debiteras med SISC- eller AVC-kort, mer info finns på sidan 3.

24 h – tillgängligt dygnet runt

- Teknisk support kan kontaktas utanför kontorstid på vardagar (mån-fre).
- En tekniker ringer tillbaka inom två timmar
- 24 h-tjänsten debiteras med SISC- eller AVC-kort, mer info finns på sidan 3.
- Utanför kontorstid, ring +49 911 895 7222

Utgångna produkter – ärenden rörande produkter som inte längre saluförs

- Support för produkter som har utgått ur sortimentet för nyförsäljning.
- Tjänsten Utgångna produkter debiteras med SISC- eller AVC-kort, mer info finns på sidan 3.

Anpassade supporttjänster – centralt kontaktställe och samlad support

- Managed Support Service enligt överenskommelse
- Sammanslagning och samordning av supportaktiviteter via ett centralt ombud
- Separat kontaktkanal för supportärenden
- Artikelnummer:
9LA1110-1BA00, upp till 5 system eller max 30 h
9LA1110-1BB00, upp till 20 system eller max 45 h
9LA1110-1BC00, upp till 50 system eller max 55 h

Kontakta oss för att få rådgivning, få mer information eller beställa våra tjänster:

Telefon 0200-28 28 00, knappval

- 1 Teknisk Support, registrera ärende
- 2 Service, beställa servicetekniker
- 3 Reservdelar
- 4 Garantier och retur

Service: industriservice.se@siemens.com

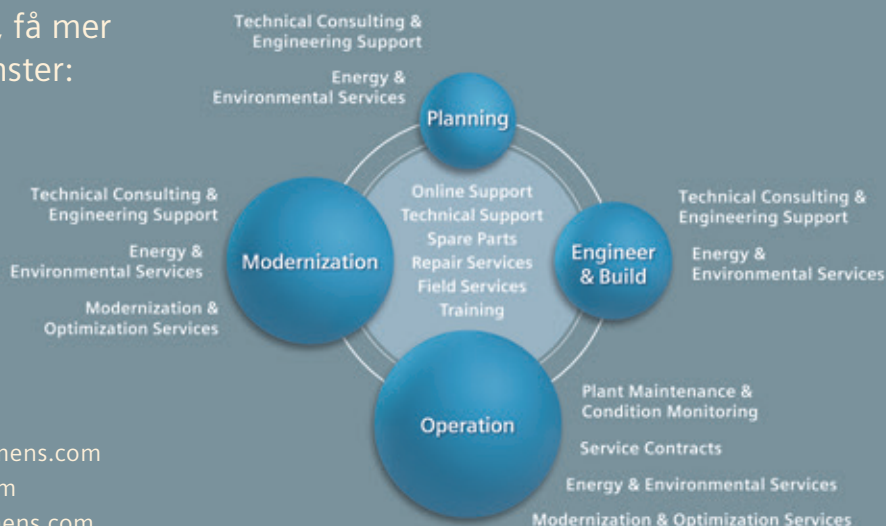
Reservdelar: reservdelar.se@siemens.com

Garantier och retur: reklamationer.se@siemens.com

Tjänster och avtal: aftersales.se@siemens.com

Teknisk support webb: support.industry.siemens.com

Industrijour efter kontorstid: 0771-414 151



Siemens industriella tjänster

Siemens erbjuder hållbara och innovativa industriellösningar som stärker din konkurrenskraft. Tjänster som stödjer dig genom hela produktionsprocessen – från idé och design till färdig produkt.

Ett urval av vårt tjänsteutbud:

Servicekontrakt

Vi erbjuder allt från förebyggande underhållsavtal till fullserviceavtal med beredskap och garanterad inställetid 24 timmar om dygnet 7 dagar i veckan. Det årliga underhållet protokollförs och stäms av med er om eventuella åtgärder.

Fältservice

Akuta stillestånd i maskiner eller anläggningar skapar problem i produktionen och onödiga kostnader. I händelse av stopp står våra specialiserade serviceingenjörer till ert förfogande för att på ett tryggt sätt lösa era problem.

Teknisk rådgivning

Vi erbjuder hjälp med teknisk rådgivning i designstadiet av ditt projekt med allt från nulägesanalys och definiering av prestanda till en detaljerad teknisk lösning. Allt enligt era önskemål.

Optimering

Våra systemingenjörer gör en analys av er verksamhet och utifrån den rekommendera åtgärder för en säkrare och effektivare process och produktion.

- Reducerad cykeltid ger lägre kostnad per enhet
- Kortare omställningstider
- Kortare stopptider med hjälp av systemering och tidsoptimering

Utbildning

Inom vårt utbildningscenter Sitrain erbjuder vi utbildningar inom automationssystem och drivteknik. Genom våra praktiska och teoretiska utbildningar skaffar du dig snabbt ny kunskap utifrån dina behov.

Siemens AB

Service & Support

Johanneslundsvägen 12-14
194 87 Upplands Väsby

Rätt till ändringar förbehålles.
Beställningsnummer: 20171-001A.
Produktion: Xerox Mediacenter

© 2017 Siemens AB.

Teknisk Support

Med våra supporttjänster får du individuell support och råd för alla tekniska utmaningar inom områdena tekniska problem, driftsättning och systemtestning. Dina ärenden hanteras av våra supporttekniker. Du hittar även mycket information på vår Online Support, som tex manualer, programvaruuppdateringar och produktinformation.

Retrofit och modernisering

Modernisering är ett kostnadseffektivt alternativ till en nyinvestering som ger er maskin eller anläggning ett andra liv. Vi erbjuder allt från utbyte av enstaka delar till större renoveringar.

Detta reducerar risken för utgående produkter, förbättrar produktiviteten och tillförlitligheten samt ökar energieffektiviteten.

- Migration från äldre utgångna styrsystem till nya moderna
- Utbyte av relästyrningar till PLC-lösningar
- Utbyte av CNC-styrsystem
- Utbyte av drivsystem

Livscykel- och reservdelsanalys

Hjälper dig att långsiktigt säkerställa driften i din anläggning. Utifrån analyserna kan ni planera både kortsiktiga och långsiktiga åtgärder samt undvika onödiga stillestånd för att stärka er konkurrenskraft. Analyserna presenteras i text-, grafik- och tabellform.

Industriell IT-säkerhet

Skydda din anläggning. Siemens arbetar enligt konceptet Defense in Depth, ett koncept som innefattar fysisk säkerhet på fabriksnivå samt säkerhet kring nätverk och system. Med produkter, system, lösningar och tjänster inom industriell IT-säkerhet hjälper vi dig att skydda din anläggning och produktivitet.

- Riskanalys
- Implementering
- Underhåll och uppdatering

Industriell molnplattform – MindSphere

Digitaliseringen inom industrin genererar enorma datamängder som behöver samlas in, sparas och analyseras i realtid. MindSphere är Siemens industriella molnplattform som hjälper till att göra big data till smart data.

Energiptimering

Med energioptimering skapar du utrymme för nödvändiga moderniseringar av dina drivapplikationer samt säkerställer optimal drift och prestanda. Moderniseringen betalas med hjälp av sänkta energikostnader och finansieringsmodellen från Siemens ger dig en kostnadsneutral lösning.