

IBS QMS Software

Produktspezifische Bedingungen

Die Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. oder einem ihrer verbundenen Unternehmen, die unter einer Variante des Namens Siemens Industry Software firmieren (nachfolgend zusammen als „SISW“ bezeichnet) hat einen Software-Lizenz- und Dienstleistungsvertrag mit einem Kunden über Software von SISW geschlossen, der in Form eines von beiden Parteien unterzeichneten schriftlichen Rahmenvertrages oder eines Click-Wrap- oder eines Online-Rahmenvertrages, dem der Kunde elektronisch zugestimmt hat, ausgestaltet sein kann (hierin als „Rahmenvertrag“ bezeichnet). Die vorliegenden Bedingungen („IBS QMS-Vertragszusatz“) beziehen sich spezifisch auf IBS QMS Software („IBS QMS Software“) und nicht auf andere von SISW angebotene Software. Diese Bedingungen verstehen sich zusätzlich zu den Bedingungen im Rahmenvertrag, und soweit diese Bedingungen mit den Bedingungen des Rahmenvertrages kollidieren, sind diese Bedingungen maßgeblich und ersetzen die Bedingungen des Rahmenvertrages im Hinblick auf IBS QMS Software.

1. Software-Pflegebedingungen.

1.1 Technologie-Upgrade

(a) Software-Kompatibilität mit Updates

Die IBS QMS-Release-Planung beinhaltet die Kompatibilität mit der Vorgängerversion der Software für einen Zeitraum von maximal 3 Jahren ab dem offiziellen Datum eines Major Release. Kompatibilität bedeutet, dass die Übertragung und Pflege des vorhandenen Datenbestands möglich ist. Davon ausgeschlossen sind kundenspezifische Software-Komponenten.

(b) Versionspflegezeitraum

IBS QMS pflegt das jeweils aktuelle Major Release der Software für einen Zeitraum von 1 Jahr ab dem offiziellen Datum der Versionsveröffentlichung.

1.2 Service-Level-Vereinbarung

(a) Voraussetzungen

Voraussetzung für die Verpflichtung von SISW, ihre Pflichten aus der Service-Level-Vereinbarung zu erfüllen, ist, dass der Kunde die folgenden Anforderungen erfüllt:

- Das vom Kunden genutzte Major Release der Software liegt innerhalb des vom SISW festgelegten Pflegezeitraums, der Kunde hat einen First-Level-Support eingerichtet, den er unterhält und der die zentrale Schnittstelle für den IBS QMS Second-Level-Support darstellt.
- Eine störungsfreie Betriebsumgebung für die Software wird durch den First-Level-Support aufseiten des Kunden gewährleistet.

(b) First-Level-Support durch den Kunden

Der First-Level-Support erfolgt durch den Kunden und ist definiert als die Support- und Hotline-Tätigkeiten, die das Support- und Hotline-Team des Kunden direkt abdeckt. In jedem Fall hat der First-Level-Support, in diesem Fall insbesondere die Key User und Systemadministratoren, dafür Sorge zu tragen, dass sich auf das Software-System beziehende Anfragen von Nutzern und Probleme als erstes durch eigene Lösungsvorschläge des Kunden bearbeitet und so weit wie möglich geklärt werden. Der First-Level-Support des Kunden stellt die Schnittstelle mit dem IBS QMS Support Center dar. Die Tätigkeiten des Kunden im Bereich des First-Level-Supports beinhalten u. a.:

- die Lösung von administrativen Problemen, die in den Verantwortungsbereich des Kunden fallen,
- die Lösung von Problemen, die aus der von der Software genutzten IT-Infrastruktur entstehen (z. B. Netzwerk, Server),
- Hilfestellung bei Bedienfehlern, die der Nutzer verursacht hat,
- Hilfestellung bei Verständnisproblemen des Nutzers,
- regelmäßige Systemadministration im Hinblick auf:
 - Datenbank
 - Netzwerk
 - Hardware, angeschlossene Ausrüstung

(c) IBS QMS SUPPORT CENTER

Anfragen, die aus dem First-Level-Support des Kunden entstehen, werden vom IBS QMS Support Center gemäß den in diesem Rahmenvertrag festgelegten Definitionen und Verfahren bearbeitet. Das IBS QMS Support Center erbringt die folgenden Leistungen:

- telefonischer Support bei der Beantwortung spezifischer und technischer Fragen zur Software
- Analyse von innerhalb der Software entstehenden Problemen
- Beheben von Software-Fehlern innerhalb der Software
- Berichtigung von fehlerhaften Konfigurationen
- Unterstützung im Falle von Konfigurationsfragen

In Bezug auf die über SISW erworbene Software von Drittherstellern kann die Antwort des IBS QMS Support Centers bei Anfragen oder Lösung von Problemen eingeschränkt sein. In diesem Fall wird ausdrücklich auf die Support-Bedingungen des Dritten verwiesen.

(d) IBS QMS Support-Level und Support-Zeiten

Die IBS QMS Support-Zeiten hängen von dem vom Kunden gewählten IBS QMS Support-Level ab. Für verschiedene IBS QMS Produkte stehen unterschiedliche IBS QMS Support-Level zur Verfügung:

- **Standard, Silber und Gold für** CAQ Professional, CAQ Automotive, PRISMA, CALVIN und SINIC::CAQ,
- **Standard für** CompliantPro, QSi.

Die Support-Zeiten für die verschiedenen IBS QMS Support-Level sind in dem nachfolgenden Diagramm dargestellt. Die angegebenen Zeiten sind als MEZ/MESZ für Kunden mit Deutschland als verantwortlichem IBS QMS Support-Hub und GMT-4 für Kunden mit Amerika als verantwortlichem Support-Hub zu verstehen.

CAQ Professional und Automotive, PRISMA, CALVIN und SINIC::CAQ:									CompliantPro, QSi:						
		Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So		Mo	Di	Mi	Do	Fr	
00.00 - 06.00		Gold					Gold			08.30 - 18.00	Standard				
06.00 - 08.00		Silber													
08.00 - 17.00		Standard													
17.00 - 22.00		Silber													
22.00 - 24.00		Gold													

Bei den IBS QMS Support-Level Silber und Gold werden ausschließlich Support-Anfragen mit der Priorität A (siehe Einordnung unter Ziffer 2.7 unten) bearbeitet.

(e) Reaktionszeiten

Reaktionszeiten hängen von den mit dem Kunden über den IBS QMS Support-Level (Standard, Silver, Gold) vereinbarten Support-Zeiten ab. Sollte sich der Kunde z. B. für den IBS QMS Support-Level „Standard“ bei einem IBS QMS CAQ-Produkt entscheiden (08.00-17.00 MEZ/MESZ) und der Service-Level-Auftrag um 17.00 Uhr mit einer vereinbarten Priorität und einer Reaktionszeit von 4 Stunden eröffnet werden, beginnt der Problemlösungsprozess spätestens um 12.00 Uhr am darauf folgenden Tag.

(f) Zeitziele für die Problemlösung

Die von SISW angegebenen Zeitziele für die Problemlösung hängen von der Prioritätseinordnung des potenziellen Fehlers und den vom Kunden mit dem betreffenden IBS QMS Support-Level gewählten Support-Zeiten ab. Bei der Berechnung

des Zeitziels für den Problemlösungsprozess werden ausschließlich die Zeiten innerhalb der vom Kunden mit dem betreffenden IBS QMS Support-Level gewählten Support-Zeiten herangezogen. IBS QMS schließt hiermit jegliche Garantie für die Lösung des Problems innerhalb des angestrebten Zeitziels aus. Dies gilt insbesondere für Probleme, die die aktive Mitwirkung des Kunden und/oder von Drittlieferanten erfordern. IBS QMS bemüht sich allerdings stets, dem Kunden eine sofortige und direkte Lösung des Problems zu liefern.

(g) Prioritätseinordnung

Die Einstufung der Fehlerbeschreibung nach Problemtyp und Prioritätseinordnung ist wie folgt definiert:

Problemtyp	Prioritätseinordnung	Konsequenz / Effekt
Systemstillstand	A	Stillstand des Software-Systems oder erhebliche Systemausfälle, keine produktive Anwendung möglich, kein Workaround möglich
Eingeschränkte Funktionalität	B	Eingeschränkte Funktionalität des Software-Systems; eingeschränkte Nutzung des Software- Systems ist möglich, Workarounds sind möglich
Leicht Eingeschränkte Funktionalität	C	Software-System weist Anzeichen von leicht Eingeschränkter Funktionalität auf

Bei der Eröffnung eines Service-Level-Auftrags wird dessen Prioritätseinordnung von SISW anhand des Problemtyps festgelegt. Sollte der Kunde eine andere, von der obigen Auflistung abweichende Prioritätseinordnung wünschen, muss dies mit dem IBS QMS Support Center vereinbart werden. Die vereinbarte Prioritätseinordnung wird dann dem Service-Level-Auftrag zugewiesen.

(h) Online-Verbindung zum Software-System

(i) Eine genaue Analyse und Fehlerbeseitigung erfordert den Zugang zum Software-System des Kunden. Für diesen Zugang braucht IBS QMS eine VPN-Verbindung mit den betreffenden Zugangsrechten (Lesen- und Schreiben-Rechte) zu der Software. Dem IBS QMS Support Center sind die notwendigen Verbindungsdaten und Passwörter bei Abschluss des Vertrages mitzuteilen. Ein entsprechender Zugang muss zu den betreffenden Produktiv-, Test- und Integrationssystemen gewährt werden, die im Allgemeinen beinhalten:

- Datenbank-Server,
- Anwendungs-Server,
- Datei-Server.

Voraussetzung für die in diesem Vertrag festgelegten Reaktions- und Problemlösungszeiten ist eine funktionierende Online-Verbindung. Der Kunde stellt dem IBS QMS Support Center bei Bedarf einen Datenbankexport zur Verfügung.

(ii) Sollte keine Online-Verbindung zu dem Software-System bestehen, werden alle notwendigen Leistungen des IBS QMS Support Center vor Ort beim Kunden durchgeführt. Die daraus entstehenden Arbeitszeiten vor Ort sowie Reisezeiten und -kosten werden nach den zu diesem Zeitpunkt geltenden Bedingungen von IBS QMS abgerechnet.

(i) Außerordentliche Leistungen

Wenn das IBS QMS Support Center infolge einer notwendigen erhöhten Beratung aufgrund mangelnder Schulung usw. (z. B. als Folge der zeitweiligen Nichtverfügbarkeit des First-Level-Supports beim Kunden) in außerordentlich hohem Umfang in Anspruch genommen wird, behält sich SISW das Recht vor, den Kunden auf den Abschluss eines über den

vereinbarten Support-Typ hinausgehenden Vertrages anzusprechen. In diesem Fall informiert SISW den Kunden und legt ein entsprechendes Angebot vor.

(j) Bearbeitungszeiten und Gebühren

CAQ Professional, CAQ Automotive, PRISMA, CALVIN und SINIC::CAQ¹

IBS QMS Support-Level	Reaktionszeit	Prioritätseinordnung	Zeitziel für die Problemlösung
Standard	4 Std.	A	8 Std.
	innerhalb von 2 Werktagen	B	innerhalb von 15 Werktagen
	innerhalb von 2 Werktagen	C	innerhalb von 20 Werktagen
Silber	4 Std.	A	8 Std.
Gold	4 Std.	A	8 Std.

¹Werktage = Montags bis freitags ausgenommen gesetzliche Feiertage in Deutschland (Rheinland-Pfalz)

CompliantPro, QSi²

IBS QMS Support-Level	Reaktionszeit	Prioritätseinordnung	Zeitziel für die Problemlösung
Standard	4 Std.	A	8 Std.
	innerhalb von 2 Werktagen	B	innerhalb von 15 Werktagen
	innerhalb von 2 Werktagen	C	innerhalb von 20 Werktagen

²Werktage = Montags bis freitags ausgenommen gesetzliche Feiertage in den USA (Massachusetts)