

Software IBS QMS

Condizioni Specifiche di Prodotto

Siemens Product Lifecycle Management Software Inc., o una delle sue società affiliate Siemens Industry Software (di seguito denominate collettivamente "SISW"), ha stipulato un contratto di licenza e servizi per il software con un cliente in relazione al software di SISW, che può aver assunto la forma di un contratto scritto firmato da entrambe le parti o di un contratto online o click-wrap stipulato dal cliente per via telematica (di seguito denominato "Contratto"). I presenti termini e condizioni (il "Contratto Integrativo IBS QMS") si riferisce specificamente al software IBS QMS ("Software IBS QMS") e non agli altri software offerti da SISW. I presenti termini integrano i termini del Contratto e, in caso di conflitto tra i presenti termini e i termini del Contratto, i presenti termini prevalgono e sostituiscono i termini del Contratto relativamente al Software IBS QMS.

1. Termini e condizioni di manutenzione del Software

1.1 Upgrade tecnologico

(a) Compatibilità del Software con gli aggiornamenti

La pianificazione delle release di IBS QMS include la compatibilità con la versione precedente del Software per un periodo massimo di 3 anni dalla data della Major Release ufficiale. Per compatibilità s'intende la possibilità di trasferire e mantenere l'insieme dei dati esistenti. Restano escluse le componenti Software specifiche del Cliente.

(b) Periodo di manutenzione delle versioni

IBS QMS effettuerà la manutenzione di ciascuna Major Release corrente del Software per un periodo di 1 anno a decorrere dalla data di rilascio della versione ufficiale.

1.2 Service Level Agreement

(a) Requisiti

L'obbligo di SISW di adempiere ai propri obblighi previsti dal Service Level Agreement è soggetto alla soddisfazione dei seguenti requisiti da parte del Cliente:

- La Major Release del Software utilizzata dal Cliente rientra nel periodo di manutenzione definito da SISW, il Cliente ha installato e utilizza un Supporto di Primo Livello che costituisce l'interfaccia centrale per il Supporto di Secondo Livello di IBS QMS.
- Il Supporto di Primo Livello fornito dal Cliente garantisce un ambiente operativo adeguato per il corretto funzionamento del Software.

(b) Supporto di Primo Livello fornito dal Cliente

Per Supporto di Primo Livello fornito dal Cliente s'intendono il supporto e i servizi hotline direttamente coperti dall'apposito team del Cliente. In ciascun caso, il Supporto di Primo Livello, e in questo caso, soprattutto gli utenti chiave e gli amministratori di sistema, sono tenuti ad accertare che le richieste e i problemi segnalati dagli utenti in relazione al Software vengano gestiti in primo luogo attraverso le proposte di soluzione del Cliente e risolti nella più ampia misura possibile. Il Supporto di Primo Livello del Cliente costituisce l'interfaccia con il Supporto Tecnico di IBS QMS. Le attività di Supporto di Primo Livello del Cliente comprendono, tra le altre cose:

- La soluzione di problemi amministrativi di competenza del Cliente,
- La soluzione di problemi derivanti dall'infrastruttura IT utilizzata dal Software (ad esempio, rete, server)
- Assistenza in caso di errori operativi causati dall'utente,
- Assistenza in caso di mancata comprensione da parte dell'utente,
- Regolare amministrazione del sistema relativamente a:
 - Database
 - Rete
 - Hardware, apparecchiature collegate

(c) SUPPORTO TECNICO DI IBS QMS

Le richieste provenienti dal Supporto di Primo Livello del Cliente saranno evase dal Supporto Tecnico di IBS QMS in conformità con le definizioni e le procedure stabilite nel presente contratto. Il Supporto Tecnico di IBS QMS fornirà i seguenti servizi:

- Supporto telefonico per rispondere a domande specifiche e tecniche relative al Software
- Analisi dei problemi sorti nell'ambito del Software
- Eliminazione di eventuali errori di software nell'ambito del Software
- Correzione di configurazioni errate
- Assistenza in caso di problemi di configurazione

La risposta del Supporto Tecnico di IBS QMS a supporto delle richieste o delle soluzioni ai problemi relativi a software di terzi acquistati da SISW potrebbe non essere esauriente. In tal caso, si rinvia espressamente ai termini e condizioni di assistenza del soggetto terzo.

(d) Livelli di Supporto di IBS QMS e relativi orari

Gli orari del supporto di IBS QMS dipendono dal Livello di Supporto di IBS QMS scelto dal cliente. Sono disponibili Livelli di Supporto diversi per prodotti di IBS QMS diversi:

- **Standard, Silver e Gold per CAQ Professional, CAQ Automotive, PRISMA, CALVIN and SINIC::CAQ,**
- **Standard per CompliantPro, QSi.**

Gli orari del supporto per i diversi Livelli di Supporto di IBS QMS sono illustrati nel diagramma riportato qui di seguito. Gli orari indicati devono intendersi CET/CEST, per i Clienti il cui hub di Supporto di IBS QMS responsabile è la Germania e GMT-4, per i Clienti il cui hub di Supporto responsabile è l'America.

CAQ Professional e Automotive, PRISMA, CALVIN and SINIC::CAQ:									CompliantPro, QSi:						
		Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom		Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	
00.00 - 06.00		Gold					Gold			08.30 - 18.00	Standard				
06.00 - 08.00		Silver													
08.00 - 17.00		Standard													
17.00 - 22.00		Silver													
22.00 - 24.00		Gold													

I Livelli di Supporto Silver e Gold processano esclusivamente le richieste di supporto con una priorità di tipo A (v. classificazione al successivo articolo 2.7).

(e) Tempi di reazione

I tempi di reazione dipendono dagli orari di supporto concordati con il Cliente tramite il Livello di Supporto di IBS QMS (Standard, Silver, Gold). Qualora il Cliente abbia optato per il Livello di Supporto “Standard” per un prodotto IBS QMS CAQ (08.00-17.00 CET/CEST) e l'ordine di Livello di Servizio sia stato aperto alle ore 17:00 con un Livello di Priorità concordato e un tempo di reazione di 4 ore, il processo di risoluzione del problema inizierà al più tardi alle ore 12:00 del giorno successivo.

(f) Obiettivi di durata dei processi di risoluzione dei problemi

Gli obiettivi di durata dei processi di risoluzione dei problemi specificati da SISW dipendono dall'ordine di priorità del potenziale errore e dagli orari di Supporto scelti dal Cliente in relazione al rispettivo Livello di Supporto di IBS QMS. Per calcolare l'obiettivo di durata del processo di risoluzione dei problemi vengono utilizzati esclusivamente gli orari compresi nell'orario di Supporto scelto dal Cliente con il Livello di Supporto di IBS QMS. IBS QMS esclude espressamente sin d'ora ogni garanzia di risoluzione del problema entro il periodo di tempo auspicato. Ciò si applica, in particolar modo, ai problemi che richiedono il coinvolgimento attivo del Cliente e/o di fornitori terzi. Tuttavia, IBS QMS cercherà sempre di fornire al Cliente una soluzione diretta e immediata al problema.

(g) Ordine di priorità

La classificazione della descrizione dell'errore in base al tipo di problema e all'ordine di priorità viene definita come segue:

Tipo di problema	Ordine di priorità	Conseguenza/effetto
Arresto del sistema	A	Arresto del sistema del Software o gravi malfunzionamenti del sistema, nessuna applicazione produttiva possibile, nessuna soluzione alternativa possibile
Funzionalità limitata	B	Il sistema del Software manifesta segnali di funzionalità limitata, è possibile un utilizzo limitato del sistema software, sono possibili soluzioni alternative
Funzionalità leggermente limitata	C	Il sistema del Software manifesta segnali di funzionalità leggermente limitata

All'apertura di un ordine di Livello di Servizio, il relativo ordine di priorità viene stabilito da SISW in base al tipo di problema. Qualora il Cliente chieda un ordine di priorità diverso da quelli più sopra elencati, la decisione deve essere concordata con il Supporto Tecnico di IBS QMS. L'ordine di priorità concordato sarà quindi assegnato all'ordine di Livello di Servizio.

(h) Connessione online al sistema del Software

(i) L'analisi accurata e l'eliminazione dell'errore richiedono l'accesso al sistema del Software del Cliente. Al fine di ottenere tale accesso, IBS QMS richiederà una connessione VPN unitamente ai relativi diritti di accesso (diritti di lettura e scrittura) al Software. Il Supporto Tecnico di IBS QMS deve essere informato in merito alle password e ai dati di connessione necessari al momento della stipula del contratto. È richiesto un accesso adeguato per i sistemi di produzione, test e integrazione rilevati, che normalmente comprendono:

- Server database,
- Server applicazioni,
- File server.

I tempi di reazione e le tempistiche di risoluzione dei problemi definiti nel presente Contratto si applicano esclusivamente in presenza di una connessione online funzionale. Se richiesto, il Cliente provvederà a fornire un dispositivo per l'esportazione dei database al Supporto Tecnico di IBS QMS.

(ii) In assenza di una connessione online al sistema del Software, tutti i servizi necessari forniti dal Supporto Tecnico di IBS QMS saranno svolti presso la sede del Cliente. Le ore-uomo in loco e i tempi e le spese di viaggio da ciò risultanti saranno fatturati in conformità con le condizioni di IBS QMS al momento in vigore.

(i) Servizi straordinari

Nel caso in cui il Supporto Tecnico di IBS QM riceva un numero di domande eccezionalmente elevato, dovuto all'esigenza di una maggiore consulenza dovuta a sua volta a una mancanza di formazione, ecc. (ad esempio derivante dalla temporanea indisponibilità del Supporto di Primo Livello del Cliente), SISW si riserva di contattare il Cliente allo scopo di stipulare un contratto che vada oltre il tipo di Supporto concordato. In tal caso, SISW provvederà ad informare il Cliente e a presentare un'offerta adeguata.

(j) Tempi e spese di evasione

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

Livello di Supporto di IBS QMS	Tempo di reazione	Ordine di priorità	Obiettivo temporale per la risoluzione dei problemi
Standard	4 ore	A	8 ore
	entro 2 giorni lavorativi	B	entro 15 giorni lavorativi
	entro 2 giorni lavorativi	C	entro 20 giorni lavorativi
Silver	4 ore	A	8 ore
Gold	4 ore	A	8 ore

¹Giorni lavorativi = lun-ven, escluse le festività osservate in Germania (Rheinland-Pfalz)

CompliantPro, QSi²

Livello di Supporto di IBS QMS	Tempo di reazione	Ordine di priorità	Obiettivo temporale per la risoluzione dei problemi
Standard	4 ore	A	8 ore
	entro 2 giorni lavorativi	B	entro 15 giorni lavorativi
	entro 2 giorni lavorativi	C	entro 20 giorni lavorativi

²Giorni lavorativi = lun-ven, escluse le festività osservate negli USA (Massachusetts).