

Software Manufacturing Operations Management (MOM)

Termini del Servizio di Manutenzione Specifici per il Prodotto

I presenti Termini del Servizio di Manutenzione Specifici per il Prodotto Software Manufacturing Operations Management (MOM) (nel prosieguo "Termini di Manutenzione MOM") integrano i Termini Generali dei Servizi di Manutenzione SISW e si applicano esclusivamente ai Prodotti indicati nel Modulo d'Ordine come "MOM". I presenti Termini di Manutenzione MOM, congiuntamente ai Termini Generali dei Servizi di Manutenzione SISW, all'EULA e ad altri Termini Supplementari applicabili, costituiscono il contratto tra le parti ("Contratto").

1. **DEFINIZIONI.** Il significato dei termini specificati con la lettera maiuscola usati nel presente documento coincide con quanto definito nel Contratto. Ai presenti Termini di Manutenzione MOM si applicano le seguenti definizioni aggiuntive:
 - (a) Per "Rapporto di Anomalia (RA)" si intende una richiesta del Cliente relativa al Software MOM.
 - (b) "Tempo di Risposta Previsto" indica il tempo di risposta previsto tra la ricezione di un Rapporto di Anomalia attraverso uno dei canali di comunicazione concordati in conformità ai presenti Termini di Manutenzione MOM (es. supporto su Portale Web GTAC di Siemens, supporto telefonico diretto, ecc.) e la prima comunicazione di un operatore del Supporto Tecnico Siemens con il Cliente mediante e-mail, telefono o contatto su sito Web, tenendo in considerazione i periodi di disponibilità associati al livello di supporto stabilito dal contratto (Bronze/Standard, Silver oppure Gold).
 - (c) Per "Supporto a Livelli" si intendono i Servizi di Manutenzione multi-livello offerti in virtù dei presenti Termini di Manutenzione MOM.
 - (d) Per "Supporto Premium" si intendono i Servizi di Manutenzione aggiuntivi disponibili al Cliente a un canone fisso.
2. **SUPPORTO A LIVELLI.** Il Cliente riceverà i Servizi di Manutenzione secondo il livello di Supporto a Livelli indicati sul Modulo d'Ordine applicabile.
- 2.1 **Servizi di supporto Bronze/Standard.**
 - (a) Supporto online. I Clienti con Supporto di Livello Bronze/Standard possono creare, gestire e rivedere online i Rapporti di Anomalia. L'accesso al Sito di Supporto Tecnico Siemens (www.siemens.com/gtac), incluso il Siemens Software knowledge base, l'ubicazione del più vicino Centro di Supporto Tecnico Siemens e la Documentazione sono disponibili ventiquattro ore al giorno/sette giorni su sette ("24/7").
 - (b) Supporto telefonico. Per problemi o domande i Clienti con supporto di livello Bronze/Standard possono contattare il Centro di Supporto Tecnico Siemens nel punto più vicino alla Posizione o al Territorio in oggetto nell'orario 08.00-17.00, durante il normale orario lavorativo del Centro di Supporto in questione. Il Cliente fornirà a SISW informazioni sufficienti su un presunto errore, nonché specificherà le circostanze in cui lo stesso si è verificato, per consentire ai SISW di ricreare il problema sui suoi sistemi. Il supporto telefonico è fornito in lingua inglese; le altre lingue sono previste a esclusiva discrezione di SISW.
 - (c) Contatti tecnici. Il Cliente sarà tenuto a designare almeno due (2) dipendenti, che abbiano ricevuto da SISW la formazione sul Software MOM, come contatti tecnici. Questi contatti tecnici designati saranno i contatti principali presso la sede del Cliente e manterranno i contatti con SISW per quanto riguarda i Servizi di Manutenzione. Inoltre, il contatto tecnico del Cliente deve essere coinvolto nel momento in cui SISW eroga i Servizi di Manutenzione. I contatti tecnici designati inizialmente dal Cliente possono essere di volta in volta modificati con l'invio di un avviso scritto a SISW.
 - (d) Accesso e dati. SISW può erogare i Servizi di Manutenzione attraverso una connessione remota su richiesta e di comune accordo con il Cliente. Il Cliente fornirà a SISW un accesso remoto sicuro ai propri sistemi di computer su cui viene eseguito il Software MOM. I protocolli e le password per tale accesso devono essere stabiliti di volta in volta dai contatti tecnici di ciascuna parte. Su richiesta ragionevole di SISW, il Cliente fornirà copie dei dati del Cliente al fine di fornire i Servizi di Manutenzione.
- 2.2 **Servizio di supporto Silver.** I Clienti con Supporto di Livello Silver otterranno tutti i vantaggi del livello Bronze/Standard uniti ai seguenti vantaggi aggiuntivi: Servizio di supporto per criticità/emergenze. Il supporto per emergenze è disponibile 24 ore su 24 e 5 giorni su 7 (dalle ore 00:00 di lunedì alle 23:59 di venerdì) esclusivamente per situazioni di priorità critica nelle quali l'installazione in produzione del Software MOM del Cliente cessa completamente di funzionare oppure provochi una grave interruzione nelle attività del Cliente. Il numero verde di supporto 24 ore su 24 può essere utilizzato soltanto fuori dal normale orario lavorativo del Centro di Supporto Tecnico Siemens da contattare; durante il normale orario di lavoro il Cliente deve contattare direttamente il Centro di Supporto Tecnico Siemens.
- 2.3 **Servizio di supporto Gold.** I Clienti con supporto di livello Gold otterranno tutti i vantaggi del livello Silver uniti ai seguenti vantaggi aggiuntivi.

- (a) Servizio di supporto per criticità/emergenze. Il supporto per emergenze è disponibile 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 esclusivamente per situazioni di priorità critica nelle quali l'installazione in produzione del Software MOM del Cliente cessi completamente di funzionare oppure provochi una grave interruzione nelle attività del Cliente. Il numero verde di supporto 24 ore su 24 può essere utilizzato soltanto fuori dal normale orario lavorativo del Centro di Supporto Tecnico Siemens da contattare; durante il normale orario di lavoro il Cliente deve contattare direttamente il Centro di Supporto Tecnico Siemens.
- (b) Supporto pre-programmato nel fine settimana/periodo di ferie. Il supporto pre-programmato nel fine settimana per chiamate di priorità Alta e/o Media è consentito per l'implementazione o aggiornamento in situazioni di go-live, limitatamente a due (2) volte all'anno per ciascuna Ubicazione.
3. **SUPPORTO PREMIUM.** I Clienti del Software MOM hanno facoltà di scegliere di acquistare i seguenti Servizi di supporto Premium aggiuntivi:
- (a) Customer Success Manager (responsabile della soddisfazione del cliente). Il Customer Success Manager (CSM) agirà da risorsa di supporto dedicata per gestire i Servizi di Manutenzione, comunicazioni, l'efficacia del coinvolgimento, e il reporting periodico sui Prodotti Software MOM in virtù dei Servizi di Manutenzione.
- (b) Designated Support Engineer (tecnico di supporto designato). SISW assegnerà un Designated Support Engineer (DSE) allo scopo di coordinare la risoluzione tecnica dei Rapporti di Anomalia del Software MOM.

4. **ALTRE CLAUSOLE.**

4.1 **Priorità e riassegnazione.** SISW farà ogni sforzo commercialmente ragionevole per fornire in modo sollecito i Servizi di Manutenzione sulla base dell'ordine di ricezione delle richieste. I Rapporti di Anomalia sono assegnati automaticamente alle risorse appropriate di SISW in base a criteri di gravità e complessità. Il Cliente classificherà ciascun Rapporto di Anomalia secondo i seguenti livelli di priorità e sulla base delle conseguenze che l'anomalia ha sulle proprie attività. Se il Cliente non definisce un livello di priorità, per criterio predefinito l'anomalia viene considerata "Generica". La classificazione finale delle anomalie sarà a esclusiva discrezione di SISW. Livelli di priorità:

- **Critica**
Questo livello di priorità è riservato esclusivamente ad anomalie che causano l'arresto del sistema di produzione del Cliente o nelle quali il Cliente intende avviare il proprio sistema di produzione in tempi molto brevi mentre l'anomalia in questione impedisce l'avvio delle attività di sistema. Il Tempo di Risposta previsto per anomalie di priorità Critica è di 4 ore per i servizi di supporto di livello Bronze/Standard, 2 ore per i servizi di supporto di livello Silver e 1 ora per i servizi di supporto di livello Gold.
- **Alta**
Tale priorità sarà assegnata a situazioni in cui si sia verificata una grave perdita di funzionalità, ma il sistema di produzione del Cliente rimanga operativo e in grado di elaborare. Il Tempo di Risposta previsto per anomalie di priorità Alta è di 8 ore per i servizi di supporto di qualsiasi livello.
- **Media/Generica**
Si è verificato un errore di funzionamento ma l'attività di elaborazione può proseguire, oppure non avviene correttamente una funzione che per lo svolgimento delle attività commerciali non è essenziale. Il Tempo di Risposta previsto per anomalie di priorità Media/Generica è di 2 giorni per i servizi di supporto di qualsiasi livello.
- **Bassa**
In caso di richieste di assistenza o di informazioni oppure di individuazione di problemi di scarsa gravità. Il Tempo di Risposta previsto per anomalie di priorità Bassa è di 5 giorni per i servizi di supporto di qualsiasi livello.

4.2 **Servizi di Manutenzione Estesi e End-of-Life.** SISW renderà i Servizi di Manutenzione Estesi generalmente disponibili per i Prodotti MOM per un periodo di 24 mesi dopo il termine del supporto principale. I Servizi di Manutenzione End-of-Life sono limitati ai ragionevoli sforzi commerciali; non verrà applicato alcun Tempo di Risposta agli Incidenti End-of-Life.