

Software PLM, MOM a Polarion

Produktově specifické podmínky poskytování údržbových služeb

Tyto Produktově specifické podmínky poskytování údržbových služeb softwaru Product Lifecycle Management (dále jen „Podmínky údržby softwaru PLM“) doplňují Všeobecné podmínky poskytování údržbových služeb společnosti SISW a vztahují se výlučně na Produkty označené v Objednávkovém formuláři jako PLM-TC, PLM-NX, PLM-TCO, MOM nebo POLAR („Software PLM“). Tyto Podmínky údržby Softwaru PLM spolu se Všeobecnými podmínkami poskytování Údržbových služeb společnosti SISW, Licenční smlouvou s koncovým uživatelem uzavřenou se Zákazníkem, a dalšími platnými Dodatečnými smluvními podmínkami tvoří smlouvu mezi stranami (dále jen „Smlouva“).

1. **DEFINICE.** Výrazy v tomto dokumentu psané velkými písmeny mají význam, který jim přiděluje Smlouva. Pro tyto Smluvní podmínky platí následující dodatečné definice:
 - (a) Pojmem „Hlášení incidentu“ se rozumí jakýkoliv požadavek Zákazníka týkající se Softwaru PLM.
 - (b) Pojmem „Cílová doba odezvy“ se rozumí cílový čas mezi přijetím Hlášení incidentu v souladu s Podmínkami údržby softwaru PLM a první komunikací Technické podpory společnosti Siemens se Zákazníkem.
 - (c) Pojmem „Úrovňová podpora“ se rozumí víceúrovňové Údržbové služby nabízené v rámci Podmínek údržby softwaru PLM.

2. **ÚROVŇOVÁ PODPORA.**

Zákazník získá Údržbové služby podle úrovně úrovňové podpory uvedené v příslušném Objednávkovém formuláři. Pokud není stanoveno jinak, platí Bronzová úroveň podpory (též označovaná jako „Standardní podpora“). Zákazník musí zakoupit stejnou úroveň Údržbových služeb pro všechny podporované produkty v portfoliu (pojem Teamcenter, NX, Tecnomatix, Polarion, Camstar, Simatic IT, MoM R&D Suite, Preactor jsou každý považován za produktové portfolio).
- 2.1 **Bronzová podpora.** Bronzová podpora (také označovaná jako „Standardní podpora“) zahrnuje následující výhody:
 - (a) Online podpora. Zákazníci s bronzovými službami podpory mohou Hlášení incidentů vytvářet, spravovat a revidovat online. Přístup na webové stránky Technické podpory společnosti Siemens, včetně znalostní databáze společnosti Siemens a vyhledání Středisek technické podpory společnosti Siemens, je k dispozici 24 hodin denně, 7 dní v týdnu („nepřetržitě“).
 - (b) Technická podpora. Zákazníci s bronzovými službami podpory mohou kontaktovat Středisko technické podpory společnosti Siemens, které se nachází nejbližší Lokace nebo Oblasti, během běžné pracovní doby Střediska. Zákazník musí společnosti SISW poskytnout dostatečně podrobné informace o možné chybě a o okolnostech, za nichž k chybě došlo, aby společnost SISW hlášený problém mohla zkušebně navodit ve svých systémech. Technická podpora je poskytována v angličtině; jiné jazyky mohou být k dispozici dle uvážení společnosti SISW.
 - (c) Kontaktní osoby pro technické záležitosti. Zákazník určí jako kontaktní osoby pro technické záležitosti minimálně dva (2) své zaměstnance, kteří absolvovali školení od společnosti SISW o příslušném Softwaru SISW. Tyto určené kontaktní osoby pro technické záležitosti budou primárními kontaktními osobami na pracovišti Zákazníka v souvislosti s Údržbovými službami. Do procesu Údržbové služby společností SISW musí být zapojena jedna kontaktní osoba pro technické záležitosti kdykoliv, když SISW poskytuje Údržbové služby. Určené kontaktní osoby pro technické záležitosti mohou být změněny po písemném oznámení společnosti SISW.
 - (d) Přístup a data. Společnost SISW může poskytovat Údržbové služby prostřednictvím bezpečného vzdáleného připojení pro přístup k počítačovým systémům Zákazníka, na kterých běží software SISW. Přístupové protokoly a hesla budou určeny kontaktními osobami pro technické záležitosti každé strany. Pokud to bude pro potřeby Údržbových služeb z rozumných důvodů nutné, poskytne Zákazník kopie dat Zákazníka.

- 2.2 **Stříbrná podpora.** Některé softwarové produkty jsou způsobilé pro Stříbrnou podporu (také označovanou jako „Prémiová podpora“). Zákazníci se Stříbrnou podporou obdrží Bronzovou podporu a navíc následující výhody:
 - (a) Služby krizové podpory. Podpora krizových priorit bude dostupná 24 hodin denně, 5 dní v týdnu. Nepřetržitá podpora může být poskytována celosvětovými centry podpory. Hlášení incidentů, která obsahují klasifikovaná nebo při exportu kontrovaná data, nemusí být způsobilá k nepřetržité práci mimo běžnou místní pracovní dobu. Zákazník musí kontaktovat přímo Středisko technické podpory společnosti Siemens v rámci běžné pracovní doby. Pro případy kritické priority mimo běžnou pracovní dobu budou na webové stránce technické podpory Zákazníka zveřejněny kontaktní údaje. Pro produkty uvedené na seznamu <http://media.plm.automation.siemens.com/gtac/Exclusion-productID-list.pdf> bude podpora poskytována pouze během běžné pracovní doby bez ohledu na prioritu zprávy o případu.
 - (b) Přístup ke Standardnímu cloudu podpory společnosti Siemens a jeho používání. Zákazník je způsobilý k přístupu ke Standardnímu cloudu podpory společnosti Siemens a k jeho používání na základě žádosti a konzultace se

společností SISW. Podrobnosti o cloudu podpory jsou k dispozici na stránce technické podpory pro Zákazníky. Zákazník může toto prostředí využívat pro testování nových funkcí standardního softwaru nebo pro zabezpečené řešení potíží. Toto prostředí smí být využíváno pouze pro nevýrobní účely a neumožňuje export dat. Komplexnější cloudová prostředí mohou být získány prostřednictvím Odborných služeb Siemens.

- (c) Řešení potíží v rámci Péče o zákazníka. Technik z oddělení Péče o zákazníka dohlédne na postoupení všech provozně naléhavých požadavků.

2.3 Zlatá podpora. Některé softwarové produkty společnosti SISW jsou způsobilé pro Zlatou podporu. Zlatá podpora (také označována jako „Prémiová podpora plus“). Zákazníci obdrží Bronzovou a Stříbrnou podporu a navíc následující výhody:

- (a) Služby krizové podpory. Podpora krizových priorit bude dostupná 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Nepřetržitá podpora může být poskytována celosvětovými centry podpory. Hlášení incidentů, která obsahují klasifikovaná nebo při exportu kontrolovaná data, nemusí být způsobilá k nepřetržité práci mimo místní běžnou pracovní dobu. Zákazník musí kontaktovat přímo Středisko technické podpory společnosti Siemens v rámci běžné pracovní doby. Pro případy kritické priority mimo běžnou pracovní dobu budou na webové stránce technické podpory pro Zákazníka zveřejněny kontaktní údaje. Pro produkty uvedené na seznamu <http://media.plm.automation.siemens.com/gtac/Exclusion-productID-list.pdf> bude podpora poskytována pouze během běžné pracovní doby bez ohledu na prioritu zprávy o případu.
- (b) Podpora spuštění ostrého provozu (Go-Live). Podpora během víkendů nebo svátků pro kritické, vysoké a střední/obecné priority je povolena pro implementaci produkce nebo upgrade ostrého provozu a je omezena na dva (2) případy ročně na Lokaci, a to za předpokladu, že:
- i. žádost bude podána písemnou formou alespoň dva týdny předem;
 - ii. žádost bude obsahovat technické údaje o plánované aktivitě, jako je plán projektu, časový harmonogram, kontaktní údaje na pracovníky projektu atd.; a
 - iii. zákazník předem zajistí společnosti SISW vzdálený přístup do systémového prostředí Zákazníka.

3. PRIORITA A ESKALACE.

Společnost SISW použije komerčně přiměřené úsilí k poskytnutí okamžitých Údržbových služeb na základě zásady „kdo dřív přijde, je dřív na řadě“. Hlášení incidentů jsou na základě závažnosti a složitosti eskalována k příslušným zdrojům v rámci společnosti SISW. Zákazník ohodnotí každé Hlášení incidentu podle následujících tříd priorit. Neklasifikovaná Hlášení incidentu budou označena za „Obecná“. Konečná klasifikace priority záleží na výhradním uvážení společnosti SISW. Třídy priority:

Kritická	Zákazníková produkční softwarová instalace přestala zcela fungovat nebo způsobuje závažné narušení provozu Zákazníka. Cílová doba odezvy pro kritické incidenty jsou 2 hodiny pro Stříbrnou úroveň podpory pouze během pracovních dní a 1 hodina pro Zlatou úroveň podpory (sedm dní v týdnu).
Vysoká	Tato priorita se používá v situacích, kdy dochází k závažné ztrátě funkčnosti, avšak produkční systém Zákazníka zůstává v provozu a výroba může pokračovat. Cílová doba odezvy pro incidenty Vysoké priority je 8 hodin pro Stříbrnou a Zlatou úroveň podpory.
Střední/ obecná	Došlo k chybě funkčnosti, ale výroba může pokračovat, nebo správně nefunguje funkce, na které nezáleží chod provozu.
Nízká	Žádost o servis či informaci, nebo byl zjištěn problém menšího dopadu.