

PLM, MOM en Polarion Software

Productspecifieke Onderhoudsvoorwaarden

Deze Productspecifieke Onderhoudsvoorwaarden voor PLM Software (Lifecycle Management Software) ("Onderhoudsvoorwaarden voor PLM") gelden in aanvulling op de Algemene Onderhoudsvoorwaarden van SISW en zijn alleen van toepassing op Producten die op het Orderformulier worden aangemerkt met PLM-TC, PLM-NX, PLM-TCO, MOM of POLAR ("PLM Software"). Deze Onderhoudsvoorwaarden voor PLM vormen samen met de Algemene Onderhoudsvoorwaarden van SISW, de Eindgebruikerslicentieovereenkomst met Klanten en andere van toepassing zijnde Aanvullende Voorwaarden, de volledige overeenkomst tussen partijen (de "Overeenkomst").

1. **DEFINITIES.** Begrippen die hierin met een hoofdletter worden geschreven, hebben de betekenis die daaraan in de Overeenkomst is toegekend. De volgende aanvullende definities gelden voor deze voorwaarden:
 - (a) Een "Incidentmelding" is een vraag van Klant die verband houdt met de PLM Software.
 - (b) De "Beoogde Responstijd" is de beoogde tijd tussen de ontvangst van de Incidentmelding overeenkomstig de Onderhoudsvoorwaarden voor PLM en de eerste communicatie door de Technische Ondersteuning van Siemens met de Klant.
 - (c) Onder "Getrapte Ondersteuning" worden verstaan de Onderhoudsdiensten die op meerdere niveaus worden aangeboden op grond van deze Onderhoudsvoorwaarden voor PLM.

2. **GETRAPTE ONDERSTEUNING.**

Klant ontvangt de Onderhoudsdiensten volgens het Ondersteuningsniveau dat op het toepasselijke Orderformulier wordt vermeld. Indien niet anders aangegeven, is het Ondersteuningsniveau Brons (ook wel "Standaard Ondersteuning" genoemd) van toepassing. De Klant moet hetzelfde niveau van Onderhoudsdiensten aanschaffen voor alle ondersteunde Producten binnen een portfolio (Teamcenter, NX, Tecnomatix, Polarion, Camstar, Simatic IT, MoM R&D Suite, Preactor worden elk als een productportfolio beschouwd).

2.1 **Ondersteuningsniveau Brons.** Ondersteuningsniveau Brons (ook wel "Standaard Ondersteuning" genoemd) omvat de volgende voordelen:

- (a) Online ondersteuning. Klanten met het Ondersteuningsniveau Brons kunnen online Incidentmeldingen opstellen, beheren en bekijken. Toegang tot de website voor technische ondersteuning van Siemens, inclusief de softwarekennisbank van Siemens en de centra voor Technische Ondersteuning van Siemens, is 24 uur per dag, 7 dagen per week ("24/7") beschikbaar.
- (b) Technische Ondersteuning. Klanten met het Ondersteuningsniveau Brons kunnen tijdens de normale kantooruren contact opnemen met het dichtstbijzijnde Centrum voor Technische Ondersteuning van Siemens. Klant verstrekt aan SISW voldoende informatie over een vermoedelijke fout, met vermelding van de omstandigheden waaronder die fout zich heeft voorgedaan, zodat SISW dat probleem op haar systemen kan reproduceren. Technische ondersteuning is beschikbaar in het Engels; alleen SISW kan beslissen om ze ook in andere talen te voorzien.
- (c) Technische contactpersonen. Klant wijst minimaal twee eigen werknemers aan als technische contactpersonen die een training van SISW inzake de desbetreffende SISW Software hebben gevolgd. Deze aangewezen technische contactpersonen zijn de eerste contactpersonen op de locatie van de Klant voor Onderhoudsdiensten. Telkens wanneer SISW Onderhoudsdiensten verleent, moet er één technisch contactpersoon van de Klant bij betrokken zijn. De aangeduide technische contactpersonen kunnen na schriftelijke kennisgeving aan SISW worden gewijzigd.
- (d) Toegang en gegevens. SISW kan Onderhoudsdiensten verlenen via een beveiligde verbinding op afstand om toegang te krijgen tot de computersystemen van de Klant waarop de SISW Software wordt gedraaid. De toegangsprotocollen en wachtwoorden worden bepaald door de technische contactpersonen van elke partij. De Klant zal kopieën van de Klantgegevens verstrekken zoals redelijkerwijs noodzakelijk is om de Onderhoudsdiensten te verlenen.

2.2 **Ondersteuningsniveau Zilver.** Bepaalde Softwareproducten komen in aanmerking voor het Ondersteuningsniveau Zilver (ook wel "Premier Ondersteuning" genoemd). Klanten met het ondersteuningsniveau Zilver ontvangen het ondersteuningsniveau Brons plus de volgende voordelen:

- (a) Ondersteunende diensten in kritieke situaties. 24 uur per dag, 5 dagen per week is er Ondersteuning voor Kritieke prioriteiten beschikbaar. Continue ondersteuning kan worden geboden door wereldwijde ondersteuningscentra. Incidentmeldingen die als vertrouwelijk geclassificeerde of exportgecontroleerde gegevens bevatten, komen mogelijk niet in aanmerking voor continu werk buiten de plaatselijke werktijden. De Klant moet tijdens de normale kantooruren rechtstreeks contact opnemen met het Centrum voor Technische Ondersteuning van Siemens. Voor Kritieke prioriteiten buiten de normale werktijden worden de contactgegevens gepubliceerd op de webpagina voor technische ondersteuning van de Klant. Voor de Producten die worden aangemerkt in

<http://media.plm.automation.siemens.com/gtac/Exclusion-productID-list.pdf>, wordt ondersteuning alleen tijdens de normale kantooruren verleend, ongeacht de prioriteit van de Incidentmelding.

- (b) Toegang en Gebruik van de Cloud Standaardondersteuning van Siemens De Klant komt in aanmerking voor toegang tot en gebruik van Siemens Cloud Standaardondersteuning op verzoek van en in overleg met SISW. Ondersteuningsspecificaties voor de Cloud worden gedetailleerd beschreven op de webpagina voor technische ondersteuning van de Klant. De Klant kan de omgeving gebruiken voor het testen van nieuwe functies op Standaardsoftware of voor beveiligde probleemoplossing. Deze omgeving mag alleen worden gebruikt voor niet-productiedoeleinden en voorziet niet data export. Meer complexe cloud-omgevingen kunnen worden geleverd via de Professional Diensten van Siemens.
- (c) Probleemmanagement Klantzorg Een Deskundige op het gebied van Klantzorg ziet toe op de escalatie van alle verzoeken met zakelijke urgentie.

2.3 Ondersteuningsniveau Goud. Bepaalde SISW Softwareproducten komen in aanmerking voor het Ondersteuningsniveau Goud. Ondersteuningsniveau Goud (ook wel "Premier Plus Ondersteuning" genoemd). Klanten ontvangen het ondersteuningsniveau Brons en Zilver plus de volgende voordelen:

- (a) Ondersteunende diensten in kritieke situaties. 24 uur per dag, 7 dagen per week is er Ondersteuning voor Kritieke prioriteiten beschikbaar. Continue ondersteuning kan worden geboden door wereldwijde ondersteuningscentra. Incidentmeldingen die als vertrouwelijk geclassificeerde of exportgecontroleerde gegevens bevatten, komen mogelijk niet in aanmerking voor continu werk buiten de plaatselijke werktijden. De Klant moet tijdens de normale kantooruren rechtstreeks contact opnemen met het Centrum voor Technische Ondersteuning van Siemens. Voor Kritieke prioriteiten buiten de normale werktijden worden de contactgegevens gepubliceerd op de webpagina voor technische ondersteuning van de Klant. Voor de Producten die worden aangemerkt in <http://media.plm.automation.siemens.com/gtac/Exclusion-productID-list.pdf>, wordt ondersteuning alleen tijdens de normale kantooruren verleend, ongeacht de prioriteit van de Incidentmelding.
- (b) Go-Live ondersteuning. Ondersteuning in het weekend of tijdens feestdagen is beschikbaar voor kritieke, hoge en middelgrote/algemene prioriteiten bij de implementatie van productie of upgrade van go-live situaties en is beperkt tot twee (2) keer per jaar per locatie, mits:
 - i. Het verzoek ten minste twee weken van tevoren schriftelijk wordt gedaan;
 - ii. Het verzoek de technische details bevat van de geplande activiteit, zoals het projectplan, de tijdlijn, de contactgegevens van het projectpersoneel, enz.; en
 - iii. De Klant ervoor zorgt dat SISW vooraf op afstand toegang heeft tot de systeemomgeving van de Klant.

3. **PRIORITEIT EN ESCALATIE.**

SISW zal alle commercieel redelijke inspanningen betrachten om tijdig Onderhoudsdiensten te verlenen, waarbij de binnengekomen ondersteuningsverzoeken in chronologische volgorde worden afgewerkt ("wie het eerst komt, het eerst maalt"). Incidentmeldingen worden op basis van de ernst en complexiteit ervan doorverwezen naar de juiste medewerkers binnen SISW. De Klant classificeert elke Incidentmelding volgens onderstaande prioriteitsklassen. Niet-geclassificeerde Incidentenrapporten zullen als "Algemeen" worden beschouwd. De uiteindelijke classificatie van prioriteiten is ter vrije beoordeling van SISW. Prioriteitsklassen:

Kritiek	De installatie van de Softwareproductie van de Klant stukt volledig of veroorzaakt een ernstige verstoring van de activiteiten van de Klant. De Beoogde Responstijd voor Kritieke incidenten is 2 uur voor Zilver, alleen op werkdagen, en 1 uur voor ondersteuningsniveau Goud (zeven dagen per week).
Hoog	Deze prioriteit wordt gebruikt voor situaties waarin sprake is van ernstig functionaliteitsverlies, maar waarbij het productiesysteem van Klant operationeel blijft en de verwerking kan worden voortgezet. De Beoogde Responstijd voor incidenten met een Hoge prioriteit is 8 kantooruren voor de ondersteuningsniveaus Zilver en Goud.
Middelhoog/ Algemeen	Er is een storing in de functionaliteit opgetreden, maar de verwerking kan nog steeds worden voortgezet, of een niet-bedrijfskritieke functie werkt niet goed.
Laag	Het gaat om een verzoek om service of informatie of er is een probleem met geringe impact geconstateerd.