

PLM-, MOM- und Polarion-Software

Produktspezifische Bedingungen für Pflegeservices

Diese Produktspezifischen Bedingungen für Pflegeservices für Software von Product Lifecycle Management Software („PLM-Pflegebedingungen“) ergänzen die Allgemeinen Bedingungen für Pflegeservices von SISW und gelten ausschließlich für Produkte, die im Order Form als PLM-TC, PLM-NX, PLM-TCO, MOM oder POLAR („PLM Software“) gekennzeichnet sind. Diese PLM-Pflegebedingungen stellen zusammen mit den Allgemeinen Bedingungen für Pflegeservices von SISW, dem mit dem Kunden geschlossenen Endnutzerlizenzvertrag und anderen entsprechenden Ergänzenden Bedingungen den Rahmenvertrag zwischen den Vertragsparteien („Rahmenvertrag“) dar.

1. **DEFINITIONEN.** Die in diesem Dokument verwendeten hervorgehobenen Begriffe haben die im Rahmenvertrag festgelegte Bedeutung. Für diese Bedingungen gelten die folgenden zusätzlichen Definitionen:
 - (a) „Incident Report“ bezeichnet eine Kundenanfrage in Bezug auf PLM-Software.
 - (b) „Angestrebte Reaktionszeit“ bezeichnet die angestrebte Zeit zwischen dem Erhalt des Incident Reports in Übereinstimmung mit diesen PLM-Pflegebedingungen und der ersten Kommunikation des Siemens Technical Support mit dem Kunden.
 - (c) „Tiered Support“ bezeichnet die mehrstufigen Pflegeservices, die unter diesen PLM-Pflegebedingungen angeboten werden.

2. **TIERED SUPPORT.**

Der Kunde erhält die Pflegeservices in Übereinstimmung mit der im jeweiligen Order Form angegebenen Tiered-Support-Stufe. Soweit nicht anders angegeben, gilt die Support-Stufe Bronze (auch als „Standard-Support“ bezeichnet). Der Kunde muss für alle unterstützten Produkte innerhalb eines Portfolios Pflegeservices derselben Stufe erwerben (Teamcenter, NX, Tecnomatix, Polarion, Camstar, Simatic IT, MoM R&D Suite und Preactor werden jeweils als ein Produktportfolio betrachtet).
- 2.1 **Bronze-Support-Services.** Der Bronze-Support (auch als „Standard-Support“ bezeichnet) schließt die folgenden Leistungen ein:
 - (a) Online-Support. Bronze-Support-Kunden können Incident Reports online erstellen, verwalten und einsehen. Der Zugriff auf die Siemens Technical Support Website, einschließlich Siemens Software Knowledge Base und Standorte der Siemens Technical Support Centers, ist 24 Stunden am Tag/sieben Tage in der Woche („24/7“) verfügbar.
 - (b) Technical Support. Bronze-Support-Kunden können sich während der üblichen Geschäftszeiten des jeweiligen Siemens Technical Support Centers an das dem Standort oder Territorium nächstgelegene Siemens Technical Support Center wenden. Der Kunde wird SISW ausreichende Informationen über einen vermuteten Fehler sowie die Umstände, unter denen der Fehler aufgetreten ist, zur Verfügung stellen, damit SISW das Problem auf eigenen Systemen reproduzieren kann. Technical Support erfolgt in englischer Sprache; andere Sprachen können nach Ermessen von SISW angeboten werden.
 - (c) Technische Ansprechpartner. Der Kunde wird mindestens zwei (2) eigene Mitarbeiter als technische Ansprechpartner benennen, die Schulungen von SISW zur jeweiligen SISW-Software erhalten haben. Diese namentlich genannten technischen Ansprechpartner fungieren als primäre Ansprechpartner für Pflegeservices am Kundenstandort. Sobald SISW Pflegeservices erbringt, muss ein technischer Ansprechpartner des Kunden beteiligt sein. Die vom Kunden namentlich genannten technischen Ansprechpartner können nach vorheriger schriftlicher Mitteilung an SISW ausgetauscht werden.
 - (d) Zugriff und Daten. SISW kann zum Erbringen von Pflegeservices über eine sichere Fernverbindung auf die Computersysteme des Kunden zugreifen, auf denen die SISW-Software ausgeführt wird. Die Zugriffsprotokolle und Kennwörter werden von den technischen Ansprechpartnern beider Parteien festgelegt. Der Kunde stellt Kopien von Kundendaten zur Verfügung, wenn dies zur Erbringung der Pflegeservices vernünftigerweise erforderlich ist.
- 2.2 **Silver-Support.** Bei bestimmten Softwareprodukten wird ein Silver-Support angeboten (auch als „Premier-Support“ bezeichnet). Silver-Support-Kunden erhalten Bronze-Support sowie die folgenden zusätzlichen Leistungen:
 - (a) Kritischer Support-Service. Support bei Incidents mit kritischer Priorität ist 24 Stunden am Tag/fünf Tage in der Woche verfügbar. Durchgehender Support kann von weltweiten Supportzentren erbracht werden. Enthalten Incident Reports klassifizierte Daten oder Daten, die Ausführbeschränkungen unterliegen, sind durchgehende Arbeiten außerhalb der örtlichen Geschäftszeiten unter Umständen nicht möglich. Der Kunde muss sich in diesem Fall dann während der Geschäftszeiten direkt an das Siemens Technical Support Center wenden. Kontaktinformationen für Incidents mit kritischer Priorität außerhalb der üblichen Geschäftszeiten werden auf der

Webseite des Customer Technical Support veröffentlicht. Für die in der Datei <http://media.plm.automation.siemens.com/gtac/Exclusion-productID-list.pdf> aufgeführten Produkte werden Supportleistungen ungeachtet der Priorität des Incident Reports nur während der üblichen Geschäftszeiten erbracht.

- (b) **Siemens Standard Support Cloud – Zugriff und Nutzung.** Der Kunde kann auf Anfrage und in Absprache mit SISW auf die Siemens Standard Support Cloud zugreifen und diese nutzen. Nähere Angaben zur Support Cloud finden sich auf der Webseite des Customer Technical Support. Der Kunde kann die Umgebung zum Testen neuer Features von Standardsoftware oder zur gesicherten Fehlerbehebung verwenden. Diese Umgebung darf nur für nicht-produktive Zwecke verwendet werden; ein Datenexport ist nicht möglich. Komplexere Cloudumgebungen können über Siemens Professional Services bereitgestellt werden.
- (c) **Customer Care Issue Management.** Die Verantwortung für die Eskalation aller geschäftlich dringenden Anfragen übernimmt ein Customer Care Engineer.

2.3 Gold-Support. Bei bestimmten Softwareprodukten von SISW wird ein Gold-Support angeboten. Gold-Support (auch als „Premier-Plus-Support“ bezeichnet). Die Kunden erhalten Bronze- und Silver-Support sowie die folgenden zusätzlichen Leistungen:

- (a) **Kritischer Support-Service.** Support bei Incidents mit kritischer Priorität ist 24 Stunden am Tag/sieben Tage in der Woche verfügbar. Durchgehender Support kann von weltweiten Supportzentren erbracht werden. Enthalten Incident Reports klassifizierte Daten oder Daten, die Ausführbeschränkungen unterliegen, sind durchgehende Arbeiten außerhalb der örtlichen Geschäftszeiten unter Umständen nicht möglich. Der Kunde muss sich dann während der üblichen Geschäftszeiten direkt an das Siemens Technical Support Center wenden. Kontaktinformationen für Incidents mit kritischer Priorität außerhalb der üblichen Geschäftszeiten werden auf der Webseite des Customer Technical Support veröffentlicht. Für die in der Datei <http://media.plm.automation.siemens.com/gtac/Exclusion-productID-list.pdf> aufgeführten Produkte werden Supportleistungen ungeachtet der Priorität des Incident Reports nur während der üblichen Geschäftszeiten erbracht.
- (b) **Go-Live-Support.** Beim Go-Live nach einer Implementierung oder einem Upgrade sind Supportleistungen an Wochenenden oder Feiertagen für die Prioritätsklassen „Kritisch“, „Hoch“ und „Mittel/Allgemein“ maximal zwei (2) Mal pro Jahr und Standort zulässig, vorausgesetzt:
 - i. die Anfrage erfolgt schriftlich und mindestens zwei Wochen im Voraus,
 - ii. die Anfrage schließt die technischen Einzelheiten der geplanten Aktivität ein, wie Projektplan, Zeitrahmen, Kontaktinformationen der Projektmitarbeiter usw. und
 - iii. der Kunde gewährleistet, dass SISW im Voraus mittels Fernzugriff auf das System des Kunden zugreifen kann.

3. PRIORITÄT UND ESKALATION.

SISW wird die Pflegeservices umgehend und mit wirtschaftlich angemessenem Aufwand in chronologischer Reihenfolge bereitstellen. Incident Reports werden ausgehend von Schweregrad und Komplexität an die zuständigen Mitarbeiter bei SISW eskaliert. Der Kunde wird jeden Incident Report in Übereinstimmung mit den nachstehenden Prioritätsklassen klassifizieren. Bei nicht klassifizierten Incident Reports wird die Prioritätsklasse „Allgemein“ angenommen. Die abschließende Klassifizierung ist SISW vorbehalten. Prioritätsklassen:

| | |
|------------------------------|--|
| Kritisch | Die produktive Softwareinstallation des Kunden fällt komplett aus oder verursacht eine schwere Störung der Geschäftsprozesse des Kunden. Die angestrebte Reaktionszeit für Incidents mit kritischer Priorität beträgt zwei Stunden bei der Support-Stufe Silver (nur an Wochentagen) und eine Stunde bei der Support-Stufe Gold (sieben Tage in der Woche). |
| Hoch | Diese Priorität wird für Situationen verwendet, in denen es zu einem schwerwiegenden Funktionsverlust kommt, das Produktionssystem des Kunden jedoch betriebsbereit bleibt und die Verarbeitung fortgesetzt werden kann. Die angestrebte Reaktionszeit für Incidents mit hoher Priorität beträgt acht Geschäftsstunden bei den Support-Stufen Silver und Gold. |
| Mittel/ Allgemein | Ein Funktionsfehler ist aufgetreten, die Verarbeitung kann jedoch fortgesetzt werden, oder eine nicht geschäftskritische Funktion arbeitet nicht ordnungsgemäß. |
| Gering | Es wurde eine Service- oder Informationsanforderung oder ein Problem mit geringer Auswirkung erkannt. |