

Software PLM, MOM e Polarion

Termini del Servizio di Manutenzione Specifici per il Prodotto

I presenti Termini del Servizio di Manutenzione Specifici per il Prodotto Software Product Lifecycle Management (nel prosieguo "Termini di Manutenzione PLM") integrano i Termini Generali dei Servizi di Manutenzione SISW e si applicano esclusivamente ai Prodotti indicati nel Modulo d'Ordine come PLM-TC, PLM-NX, PLM-TCO, MOM o POLAR ("Software PLM"). I presenti Termini di Manutenzione PLM, congiuntamente ai Termini dei Servizi di Manutenzione Generali SISW, all'Accordo di Licenza con l'Utente Finale (EULA) del Cliente 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 si applicano le seguenti definizioni aggiuntive:
 - (a) Per "Rapporto di Anomalia" si intende una richiesta del Cliente relativa al Software PLM.
 - (b) Per "Tempo di Risposta Previsto" si intende il tempo previsto tra la ricezione del Rapporto di Anomalia ai sensi dei presenti Termini di Manutenzione PLM e la prima comunicazione tra il Supporto Tecnico Siemens e il Cliente.
 - (c) Per "Supporto a Livelli" si intendono i Servizi di Manutenzione multi-livello offerti in virtù dei presenti Termini di Manutenzione PLM.

2. **SUPPORTO A LIVELLI.**

Il Cliente riceverà i Servizi di Manutenzione secondo il livello di Supporto a Livelli indicati sul Modulo d'Ordine applicabile. Se non altrimenti indicato, si applica il Supporto di Livello Bronze (altrimenti detto "Supporto Standard"). Il Cliente è tenuto ad acquistare il medesimo livello di Servizi di Manutenzione per tutti i Prodotti supportati di una gamma (Teamcenter, NX, Tecnomatix, Polarion, Camstar, Simatic IT, MoM R&D Suite e Preactor sono considerati ognuno una gamma di prodotti a sé stante).
- 2.1 **Servizi di Supporto Bronze.** Il Supporto Bronze (altrimenti detto "Supporto standard") prevede i seguenti vantaggi:
 - (a) Supporto Online. I Clienti con Supporto di Livello Bronze possono creare, gestire e rivedere online i Rapporti di Anomalia. L'accesso al Sito di Supporto Tecnico Siemens, incluso il Siemens Software knowledge base e l'ubicazione dei Centri di Supporto Tecnico Siemens, sono disponibili ventiquattro ore al giorno, per sette giorni a settimana ("24/7").
 - (b) Supporto Tecnico. I Clienti con Supporto di Livello Bronze possono contattare il Centro di Supporto Tecnico Siemens più vicino all'ubicazione o Territorio applicabile, durante i normali orari di lavoro del Centro. 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 tecnico 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 SISW, come contatti tecnici. Questi contatti tecnici designati saranno i contatti principali presso la sede del Cliente per quanto riguarda i Servizi di Manutenzione. Ogni volta che SISW fornisce Servizi di Manutenzione è necessaria la presenza di un contatto tecnico del Cliente. I contatti tecnici designati possono essere cambiati previa comunicazione scritta a SISW.
 - (d) Accesso e Dati. SISW ha la facoltà di fornire i Servizi di Manutenzione attraverso una connessione remota sicura per accedere ai sistemi informatici del Cliente che eseguono il Software SISW. I protocolli e le password di accesso saranno stabiliti dai contatti tecnici di ciascuna delle parti. Il Cliente fornirà copie dei suoi dati come ragionevolmente necessario ai fini della fornitura dei Servizi di Manutenzione.
- 2.2 **Servizi di Supporto Silver.** Taluni Prodotti Software danno diritto a un Supporto di Livello Silver (altrimenti detto "Supporto Premier"). I clienti con Supporto di Livello Silver riceveranno il Supporto Bronze e i seguenti vantaggi aggiuntivi:
 - (a) Servizio di Supporto per Criticità. Il Servizio di supporto per le priorità Critiche è disponibile ventiquattro ore al giorno, per cinque giorni alla settimana. I centri di supporto internazionali possono fornire un'assistenza continuativa. I Rapporti di Anomalia contenenti dati segreti o sottoposti a controllo di esportazione potrebbero non dare diritto al supporto continuativo oltre gli orari di lavoro in vigore localmente. Il Cliente deve contattare direttamente il Centro di Supporto Tecnico Siemens durante i normali orari di lavoro. Per le priorità Critiche oltre i normali orari di lavoro, saranno pubblicati appositi dati di contatto sulla pagina internet del supporto tecnico al Cliente. Per i Prodotti indicati in <http://media.plm.automation.siemens.com/gtac/Exclusion-productID-list.pdf>, il supporto sarà fornito soltanto durante i normali orari di lavoro, a prescindere dalla priorità del Rapporto di Anomalia.

- (b) Accesso e Utilizzo del Cloud per il Supporto Standard di Siemens. Il Cliente ha diritto di accedere e utilizzare il Cloud per il Supporto Standard di Siemens, previa richiesta e consultazione con SISW. Le specifiche del Cloud di Supporto sono consultabili nella pagina del supporto tecnico al Cliente. Il Cliente può utilizzare l'ambiente per testare nuove funzionalità sul Software standard o per la risoluzione dei problemi in forma protetta. L'ambiente deve essere utilizzato esclusivamente per finalità non produttive e non consente l'esportazione dei dati. I Servizi Professionali Siemens sono in grado di fornire ambienti cloud più complessi.
- (c) Gestione delle Richieste al Servizio Clienti. La riassegnazione di tutte le richieste urgenti è supervisionata da un Tecnico del Servizio Clienti.

2.3 Servizi di Supporto Gold. Taluni Prodotti Software SISW danno diritto a un Supporto di Livello Gold (altrimenti detto "Supporto Premier Plus"). I clienti riceveranno il Supporto Bronze e Silver e i seguenti vantaggi aggiuntivi:

- (a) Servizio di Supporto per Criticità. Il Servizio di Supporto per le priorità Critiche è disponibile ventiquattro ore al giorno, per sette giorni alla settimana. I centri di supporto internazionali possono fornire un'assistenza continuativa. I Rapporti di Anomalia contenenti dati segreti o sottoposti a controllo di esportazione potrebbero non dare diritto al supporto continuativo oltre gli orari di lavoro in vigore localmente. Il Cliente deve contattare direttamente il Centro di Supporto Tecnico Siemens durante i normali orari di lavoro. Per le priorità Critiche oltre i normali orari di lavoro, saranno pubblicati appositi dati di contatto sulla pagina internet del supporto tecnico al Cliente. Per i Prodotti indicati in <http://media.plm.automation.siemens.com/gtac/Exclusion-productID-list.pdf>, il supporto sarà fornito soltanto durante i normali orari di lavoro, a prescindere dalla priorità del Rapporto di Anomalia.
- (b) Supporto al Go-Live. Il supporto nel fine settimana o nei periodi di ferie per i livelli di priorità Critica, Alta e Media/Generica è consentito per l'implementazione a fini produttivi o per l'aggiornamento in situazioni di go-live, limitatamente a due (2) volte all'anno per ciascuna ubicazione, a condizione che:
 - i. la richiesta sia presentata per iscritto con almeno due settimane di anticipo;
 - ii. la richiesta indichi i dettagli tecnici dell'attività programmata, quali programma del progetto, scadenze, dati di contatto del personale addetto al progetto, ecc. e
 - iii. il Cliente conceda preventivamente a SISW l'accesso remoto al suo ambiente informatico.

3. PRIORITÀ E RIASSEGNAZIONE.

SISW si adopererà nella misura massima possibile a fornire in modo sollecito i Servizi di Manutenzione in base dell'ordine di ricezione delle richieste. I Rapporti di Anomalia sono assegnati alle risorse appropriate di SISW in base a criteri di gravità e complessità. Il Cliente classificherà ciascun Rapporto di Anomalia in base alle seguenti classi di priorità. I Rapporti di Anomalia non classificati saranno considerati come "Generali". La classificazione finale della priorità sarà a esclusiva discrezione di SISW. Livelli di priorità:

Critica	Il Software dell'impianto di produzione del Cliente subisce un arresto completo o causa un'interruzione grave dell'operatività del Cliente. Il Tempo di Risposta Previsto per le anomalie di priorità Critica è di 2 ore per il livello di supporto Silver durante i giorni feriali e di 1 ora per il livello di supporto Gold (sette giorni a settimana).
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 lavorative per i livelli di supporto Silver e Gold.
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.
Bassa	In caso di richieste di assistenza o di informazioni oppure di individuazione di problemi di scarsa gravità.