

Oprogramowanie PLM, MOM i Polarion

Postanowienia dotyczące Usług wsparcia/utrzymania dla produktu

Niniejsze postanowienia dotyczące Usług wsparcia/utrzymania dla oprogramowania do zarządzania cyklem eksploatacji produktu („Postanowienia dotyczące usług wsparcia/utrzymania PLM”) uzupełniają Ogólne warunki świadczenia Usług wsparcia/utrzymania przez firmę SISW i dotyczą wyłącznie produktów wskazanych na formularzu zamówienia jako PLM-TC, PLM-NX, PLM-TCO, MOM lub POLAR („Oprogramowanie PLM”). Niniejsze Postanowienia dotyczące Usług wsparcia/utrzymania PLM, wraz z Ogólnymi warunkami świadczenia usług wsparcia/utrzymania przez firmę SISW, Umową licencyjną z Użytkownikiem końcowym oraz innymi odnośnymi Postanowieniami dodatkowymi, tworzą umowę zawartą między stronami („Umowa”).

1. **DEFINICJE.** Terminy pisane w niniejszym dokumencie wielką literą mają znaczenie określone w Umowie. Do niniejszych Postanowień dotyczących Oprogramowania odnoszą się następujące definicje dodatkowe:
 - (a) „Zgłoszenie incydentu” to zapytanie Klienta dotyczące Oprogramowania PLM.
 - (b) „Planowy czas reakcji” oznacza planowany czas między otrzymaniem Zgłoszenia incydentu zgodnie z niniejszymi Usługami wsparcia/utrzymania PLM a pierwszą komunikacją ze strony Pomocy Technicznej Siemens z Klientem.
 - (c) „Wsparcie wielopoziomowe” to wielopoziomowe Usługi wsparcia/utrzymania oferowane na podstawie niniejszych Postanowień dotyczących wsparcia/utrzymania PLM.

2. **WSPARCIE WIELOPOZIOMOWE.**

Na rzecz Klienta będą świadczone Usługi wsparcia/utrzymania zgodnie z poziomem Wsparcia wielopoziomowego wskazanym na odpowiednim Formularzu zamówienia. Jeśli nie zaznaczono inaczej, obowiązywać będzie Brązowy poziom wsparcia (poziom standardowy). Klient musi zakupić ten sam poziom usług serwisowych dla wszystkich obsługiwanych produktów w portfolio (Teamcenter, NX, Tecnomatix, Polarion, Camstar, Simatic IT, MoM R&D Suite, Preactor — każdy z wymienionych produktów jest uważany za portfolio produktów).
- 2.1 **Brązowy poziom wsparcia.** Brązowy poziom wsparcia (standardowy) zapewnia następujące korzyści:
 - (a) Wsparcie przez Internet. Klienci korzystający ze wsparcia na poziomie brązowym mogą tworzyć, obsługiwać i przeglądać Zgłoszenia incydentów przez Internet. Dostęp do strony internetowej wsparcia technicznego Siemens, w tym bazy wiedzy o oprogramowaniu firmy Siemens i lokalizacji centrów wsparcia technicznego Siemens, jest możliwy 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu („24/7”).
 - (b) Wsparcie techniczne. Klienci korzystający ze wsparcia na poziomie brązowym mogą skontaktować się z najbliższym centrum wsparcia technicznego firmy Siemens w odpowiedniej lokalizacji lub terytorium w normalnych godzinach pracy centrum. Klient jest zobowiązany zapewnić SISW wystarczające informacje dotyczące domniemanego błędu oraz okoliczności jego wystąpienia, aby firma SISW mogła odtworzyć dany problem w swoich systemach. Wsparcie techniczne jest w języku angielskim. SISW zapewnia wsparcie w innych językach według swojego wyłącznego uznania.
 - (c) Osoby do kontaktu w sprawach technicznych. Klient wyznacza co najmniej dwóch (2) pracowników jako określone z nazwiska osoby kontaktowe w sprawach technicznych, które przeszły szkolenie SISW dotyczące odnośnego Oprogramowania SISW. Owe wyznaczone osoby do kontaktu w sprawach technicznych będą podstawowymi osobami do kontaktu w lokalizacji Klienta w sprawie Usług wsparcia/utrzymania. Jedna z osób do kontaktu w sprawach technicznych Klienta musi być obecna zawsze przy świadczeniu Usług wsparcia/utrzymania przez SISW. Wyznaczone osoby do kontaktu w sprawach technicznych można zmienić po uprzednim pisemnym powiadomieniu SISW.
 - (d) Dostęp i dane. SISW może świadczyć Usługi wsparcia/utrzymania za pośrednictwem bezpiecznego połączenia zdalnego, aby uzyskać dostęp do systemów komputerowych Klienta, na których działa oprogramowanie SISW. Protokoły i hasła dostępu zostaną określone przez osoby wyznaczone do kontaktu w sprawach technicznych. Klient dostarczy kopie danych Klienta, które są niezbędne do świadczenia Usług wsparcia/utrzymania.

- 2.2 **Usługi wsparcia/utrzymania na poziomie srebrnym.** Niektóre produkty oprogramowania kwalifikują się do wsparcia na poziomie srebrnym („Wsparcie Premium”). Klienci korzystający ze wsparcia na poziomie srebrnym otrzymują wszystkie korzyści wsparcia na poziomie brązowym oraz dodatkowo następujące korzyści:
 - (a) Usługi wsparcia w sytuacjach krytycznych. Wsparcie w sytuacjach krytycznych jest dostępne 24 godziny na dobę, 5 dni w tygodniu. Ciągłe wsparcie może być świadczone przez światowe centra wsparcia. Zgłoszenia incydentów, które zawierają dane niejawne lub podlegające kontroli przekazywania na inne terytorium, mogą nie kwalifikować się do zapewnienia usług wsparcia poza lokalnymi godzinami pracy. Klient musi skontaktować się bezpośrednio z centrum wsparcia technicznego firmy Siemens w normalnych godzinach pracy. W przypadku zgłoszeń o

krytycznym priorytecie poza normalnymi godzinami pracy informacje kontaktowe zostaną opublikowane na stronie pomocy technicznej klienta. Dla produktów określonych na stronie <http://media.plm.automation.siemens.com/gtac/Exclusion-productID-list.pdf>, wsparcie będzie udzielane tylko w normalnych godzinach pracy, niezależnie od priorytetu zgłoszenia incydentu.

- (b) Dostęp do standardowego Wsparcia dla chmury i korzystanie z tej usługi. Klient ma prawo dostępu i korzystania z Usługi standardowego Wsparcia dla chmury Siemens na żądanie i po konsultacji z SISW. Usługa Wsparcia dla chmury jest szczegółowo opisana na stronie pomocy technicznej dla klientów. Klient może korzystać ze środowiska do testowania nowych funkcji w standardowym oprogramowaniu lub do bezpiecznego rozwiązywania problemów. To środowisko może być używane tylko do celów nieprodukcyjnych i nie zapewnia eksportu danych. Bardziej złożone środowiska chmurowe mogą być dostarczane za pośrednictwem profesjonalnych usług firmy Siemens (Siemens Professional Services).
- (c) Zarządzanie problemami obsługi klienta. Inżynier ds. obsługi klienta nadzoruje eskalację wszystkich wniosków zgłoszonych w trybie pilnym.

2.3 Wsparcie na poziomie złotym. Niektóre produkty oprogramowania SISW są objęte wsparciem na poziomie złotym. Wsparcie na poziomie złotym (Wsparcie Premium Plus) Klienci korzystający ze wsparcia na poziomie złotym otrzymują wszystkie korzyści wsparcia na poziomie brązowym i srebrnym oraz dodatkowo następujące korzyści:

- (a) Usługi wsparcia w sytuacjach krytycznych. Wsparcie w sytuacjach krytycznych jest dostępne 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Ciągłe wsparcie może być świadczone przez światowe centra wsparcia. Zgłoszenia incydentów, które zawierają dane niejawne lub podlegające kontroli przekazywania na inne terytorium, mogą nie kwalifikować się do zapewnienia usług wsparcia poza lokalnymi godzinami pracy. Klient musi skontaktować się bezpośrednio z centrum wsparcia technicznego firmy Siemens w normalnych godzinach pracy. W przypadku zgłoszeń o krytycznym priorytecie poza normalnymi godzinami pracy informacje kontaktowe zostaną opublikowane na stronie pomocy technicznej klienta. Dla produktów określonych na stronie <http://media.plm.automation.siemens.com/gtac/Exclusion-productID-list.pdf>, wsparcie będzie udzielane tylko w normalnych godzinach pracy, niezależnie od priorytetu zgłoszenia incydentu.
- (b) Wsparcie w trybie gotowości do działania Go-Live. Wsparcie w trakcie weekendów lub w okresie wakacyjnym dla incydentów o priorytecie krytycznym, wysokim i średnim/ogólnym jest dozwolone w przypadku realizacji produkcji lub aktualizacji w trybie gotowości do działania i ograniczone do dwóch (2) razy na rok na lokalizację, pod warunkiem że:
 - i. Złożono wniosek na piśmie co najmniej dwa tygodnie wcześniej;
 - ii. Wniosek zawiera szczegóły techniczne planowanego działania, takie jak plan projektu, harmonogram, dane kontaktowe personelu projektu itp.; oraz
 - iii. Zapewnienia SISW zdalnego dostępu do środowiska systemowego klienta z wyprzedzeniem.

3. PRIORYTET I ESKALACJA.

SISW dołoży wszelkich uzasadnionych rachunkiem ekonomicznym starań, aby niezwłocznie świadczyć Usługi wsparcia/utrzymania według kolejności zgłoszeń. Zgłoszenia incydentów są przekazywane na wyższy szczebel do odpowiednich osób w SISW stosownie do ich wagi i złożoności. Klient będzie klasyfikować każde Zgłoszenie incydentu przy zastosowaniu poniższych klas priorytetów. Niesklasyfikowane zgłoszenia incydentów będą uważane za „ogólne”. SISW dokonuje ostatecznej klasyfikacji priorytetu incydentu według swojego wyłącznego uznania. Klasy priorytetów:

Krytyczny	Instalacja produkcyjna oprogramowania klienta przestaje działać całkowicie lub powoduje poważne zakłócenia w działaniach wykonywanych przez klienta. Planowy czas reakcji na incydenty krytyczne wynosi 2 godziny dla wsparcia na poziomie srebrnym w dni powszednie i 1 godzinę dla wsparcia na poziomie złotym (siedem dni w tygodniu).
Wysoki	Ten priorytet będzie stosowany w sytuacjach poważnej utraty funkcjonalności, przy utrzymaniu możliwości dalszego działania systemu produkcyjnego Klienta oraz możliwości kontynuacji przetwarzania. Planowy czas reakcji na incydenty o wysokim priorytecie wynosi 8 godzin w ramach wsparcia na poziomie srebrnym i złotym.
Średni/ ogólny	Wystąpił błąd funkcjonalności, ale można kontynuować przetwarzanie, ewentualnie nie działa poprawnie funkcja, która nie ma krytycznego znaczenia dla działalności.
Niska	Potrzebne są usługi lub informacje bądź zidentyfikowano problem, którego oddziaływanie jest niewielkie.