

## ПО PLM, MOM и Polarion

### Особые условия предоставления Обслуживания (Технической поддержки) продукта

Настоящие Особые условия предоставления Обслуживания (Технической поддержки) программного обеспечения управления жизненным циклом изделий («Условия Обслуживания PLM») являются дополнением к Общим условиям Обслуживания СИСВ и применимы исключительно к Продуктам, которые отмечены в Заказе как PLM-TC, PLM-NX, PLM-TCO, MOM или POLAR («Программное обеспечение PLM»). Настоящие Условия Обслуживания PLM вместе с Общими условиями Обслуживания СИСВ, Лицензионным договором конечного пользователя с Заказчиком и другими применимыми Дополнительными условиями составляют единый договор между Сторонами («Договор»).

1. **ОПРЕДЕЛЕНИЯ.** Термины, используемые в этом документе с заглавной буквы, имеют значение, определенное в Договоре. К настоящим условиям применимы следующие дополнительные определения:
  - (a) Термин «Отчет об инциденте» означает запрос Заказчика, имеющий отношение к Программному обеспечению PLM.
  - (b) Термин «Намеченное время отклика» означает заранее определенное время между моментом получения Отчета об инциденте в рамках настоящих Условий Обслуживания PLM и моментом первого контакта специалиста Службы поддержки Siemens с Заказчиком.
  - (c) Термин «Многоуровневая поддержка» означает несколько уровней Обслуживания (Технической поддержки), предлагаемых в рамках настоящих Условий Обслуживания PLM.
2. **МНОГОУРОВНЕВАЯ ПОДДЕРЖКА.**

Заказчик будет получать Обслуживание (Техническую поддержку) в соответствии с уровнем Многоуровневой поддержки, указанным в соответствующем Заказе. Если не указано иное, применяется Бронзовый уровень поддержки (также именуемый «Стандартная поддержка»). Заказчик должен приобрести Техническую поддержку одинакового уровня для всех поддерживаемых Продуктов, входящих в состав портфеля (Teamcenter, NX, Tecnomatix, Polarion, Camstar, Simatic IT, MoM R&D Suite, Preactor считаются каждый отдельным портфелем).
- 2.1 **Услуги поддержки Бронзового уровня.** Поддержка Бронзового уровня (также именуемая «Стандартная поддержка») предлагает следующие преимущества:
  - (a) Обслуживание (поддержка) через Интернет. Заказчики, которые пользуются поддержкой Бронзового уровня, могут создавать, управлять и просматривать Отчеты по инцидентам через Интернет. Доступ к веб-сайту технической поддержки Siemens, включая базу знаний по Программному обеспечению Siemens и местонахождение Центров технической поддержки Siemens, предоставляется 24 часа в сутки, 7 дней в неделю («24/7»).
  - (b) Техническая поддержка. Заказчики, которые пользуются поддержкой Бронзового уровня, могут обращаться в ближайший Центр технической поддержки Siemens в соответствующем Местоположении или на соответствующей Территории в течение стандартного рабочего времени Центра. Заказчик должен предоставить в СИСВ достаточный объем информации о предполагаемой Ошибке, а также об условиях, в которых она возникла, чтобы сотрудники СИСВ могли воспроизвести эту проблему в системах СИСВ. Техническая поддержка предоставляется на английском языке; решение о предоставлении поддержки на других языках СИСВ принимает исключительно по своему усмотрению.
  - (c) Контактное лицо по техническим вопросам. Заказчик должен назначить минимум двух (2) сотрудников Заказчика в качестве контактных лиц по техническим вопросам, которые прошли тренинг в СИСВ в отношении соответствующего Программного обеспечения СИСВ. Эти назначенные контактные лица по техническим вопросам будут являться основными контактными лицами на объектах Заказчика по Обслуживанию (Технической поддержке). Одно из назначенных контактных лиц Заказчика по техническим вопросам должен привлекаться каждый раз, когда СИСВ осуществляет Обслуживание. Назначенные контактные лица по техническим вопросам могут меняться после письменного уведомления СИСВ.
  - (d) Доступ и данные. СИСВ может предоставлять Обслуживание (Техническую поддержку) посредством безопасного удаленного подключения, с помощью которого осуществляется доступ к компьютерам Заказчика, на которых работает Программное обеспечение СИСВ. Протоколы доступа и пароли определяются назначенными контактными лицами по техническим вопросам каждой стороны. Заказчик должен предоставлять копии своих данных, которые обоснованно необходимы для предоставления Обслуживания (Технической поддержки).

- 2.2 Поддержка Серебряного уровня.** Для определенных Программных продуктов доступна поддержка Серебряного уровня (также именуемая «Поддержка премиум-класса»). Заказчики, которые пользуются поддержкой Серебряного уровня, получают все преимущества поддержки Бронзового уровня, а также ряд дополнительных преимуществ:
- (a) Обслуживание (Техническая поддержка) при возникновении инцидентов с критическим приоритетом. Техническая поддержка при возникновении инцидентов с Критическим приоритетом доступна 24 часа в сутки, 5 дней в неделю. Глобальные центры поддержки могут предоставлять непрерывную Техническую поддержку. Если Отчеты по инцидентам содержат секретные данные или данные, подлежащие экспортному контролю, по таким отчетам непрерывная Техническая поддержка в нерабочие часы по местному времени может не предоставляться. Заказчику следует обращаться в Центр технической поддержки Siemens напрямую, в течение стандартного рабочего времени. Контактная информация для обращений при возникновении инцидентов с Критическим приоритетом в нерабочее время будет опубликована на веб-странице технической поддержки Заказчика. В отношении Продуктов, определенных в документе <http://media.plm.automation.siemens.com/gtac/Exclusion-productID-list.pdf>, Техническая поддержка будет предоставляться только в стандартное рабочее время, независимо от уровня приоритета Отчета по инциденту.
  - (b) Доступ и использование среды Siemens Standard Support Cloud. Заказчик имеет право на доступ и использование ресурсов Siemens Standard Support Cloud — по запросу и при условии консультирования специалистом SISW. Характеристики и особенности среды Support Cloud подробно представлены на странице технической поддержки Заказчика. В этой среде Заказчик может тестировать новые функции, используя стандартные версии Программного обеспечения, или осваивать навыки поиска и устранения неполадок. Эту среду нельзя использовать в производственном масштабе, и она не поддерживает экспорт данных. Более сложные облачные среды могут предоставляться в рамках Профессиональных услуг Siemens.
  - (c) Управление решением проблем, связанных с Обслуживанием заказчиков. Инженер по обслуживанию заказчиков контролирует передачу для последующего рассмотрения всех запросов неотложного характера.
- 2.3 Поддержка Золотого уровня.** Для определенных Программных продуктов SISW доступна поддержка Золотого уровня. Поддержка Золотого уровня (также именуемая «Поддержка премиум-класса плюс»). Заказчики получают все преимущества поддержки Бронзового и Серебряного уровня, а также ряд дополнительных преимуществ:
- (a) Обслуживание (поддержка) при возникновении инцидентов с критическим приоритетом. Поддержка при инцидентах с Критическим приоритетом доступна 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Глобальные центры поддержки могут предоставлять непрерывную поддержку. Если Отчеты по инцидентам содержат секретные данные или данные, подлежащие экспортному контролю, по таким отчетам непрерывная поддержка в нерабочие часы по местному времени может не предоставляться. Заказчику следует обращаться в Центр технической поддержки Siemens напрямую, в течение стандартного рабочего времени. Контактная информация для обращений при возникновении инцидентов с Критическим приоритетом в нерабочее время будет опубликована на веб-странице технической поддержки Заказчика. В отношении Продуктов, определенных в документе <http://media.plm.automation.siemens.com/gtac/Exclusion-productID-list.pdf>, поддержка будет предоставляться только в стандартное рабочее время, независимо от уровня приоритета Отчета по инциденту.
  - (b) Поддержка при вводе в эксплуатацию. Поддержка в выходные и праздничные дни при наличии инцидентов с Критическим, Высоким, Средним/Общим приоритетом разрешена в случае внедрения в производство или срочной модернизации и может предоставляться только два (2) раза в год в каждом Местоположении, если соблюдаются следующие условия:
    - i. Запрос предоставляется в письменной форме и как минимум за две недели.
    - ii. Запрос включает технические данные, имеющие отношение к планируемым процедурам, например, план проекта, сроки, контактные лица из числа сотрудников, работающих над проектом, и т. д.
    - iii. Заказчик гарантирует, что СИСВ будет заранее предоставлен удаленный доступ к системам Заказчика.
- 3. ПРИОРИТЕТ И ПЕРЕДАЧА ДЛЯ ПОСЛЕДУЮЩЕГО РАССМОТРЕНИЯ.**
- СИСВ будет принимать все коммерчески обоснованные меры по своевременному предоставлению услуг Обслуживания (поддержки) по принципу простой очереди. Отчеты по инцидентам передаются для последующего рассмотрения соответствующим специалистам СИСВ с учетом срочности и сложности инцидентов. Заказчик должен классифицировать каждый Отчет по инциденту в соответствии с приведенными ниже классами приоритета. Не классифицированные Отчеты по инцидентам будут автоматически отнесены к классу «Общий». Окончательную классификацию по приоритетам выполняет СИСВ. Классы приоритета:

<b>Критический</b>	Полный сбой Программного обеспечения в производственной среде Заказчика или серьезные перебои в работе. Намеченное время отклика при инцидентах Критического приоритета — 2 часа при поддержке Серебряного уровня (только в рабочие дни недели) и 1 час при поддержке Золотого уровня (семь дней в неделю).
<b>Высокий</b>	Этот класс приоритета следует присваивать в ситуациях, когда возникли серьезные неполадки в работе, но производственная система Заказчика находится в рабочем состоянии и работа может быть продолжена. Намеченное время отклика при инцидентах Высокого приоритета составляет 8 рабочих часов при поддержке Серебряного и Золотого уровня.
<b>Средний/ Общий</b>	Возникли неполадки в работе, но работа может быть продолжена, или неправильно выполняется функция, не являющаяся критически важной для компании.
<b>Низкий</b>	Запрос на обслуживание или получение информации; возникновение малозначительной проблемы.