

Программное обеспечение IBS QMS

Особые условия, действующие в отношении Продукта

Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. или одна из дочерних компаний Siemens Industry Software (далее совместно именуемые “SISW”), заключила договор о предоставлении лицензий на программное обеспечение и оказание услуг с Заказчиком в отношении Программного обеспечения SISW, которое может иметь форму письменного соглашения, подписанного обеими Сторонами, или лицензионного соглашения, принимаемого Заказчиком в электронном виде соглашения в режиме онлайн, в частности, посредством нажатия кнопки в знак согласия с его условиями (именуемый далее по тексту «Договор»). Настоящие условия («Особые условия для IBS») применимы исключительно к Программному обеспечению IBS QMS («Программное обеспечение IBS QMS») и не применимы к любому другому программному обеспечению, предлагаемому компанией SISW. Настоящие условия являются дополнительными по отношению к условиям Договора и, в случаях, когда они противоречат условиям Договора, настоящие условия имеют преимущественную силу и заменяют собой условия Договора, касающиеся Программного обеспечения IBS QMS.

1. Условия обслуживания Программного обеспечения.

1.1 Обновление технических средств

(a) Совместимость Программного обеспечения с Обновлениями

План выпуска версий IBS QMS включает обеспечение совместимости с предыдущими версиями Программного обеспечения в течение максимального периода 3 лет с момента официального выпуска основной версии. Совместимость означает возможность осуществления переноса и ведения существующего массива данных. Это условие не распространяется на специфические для пользователя компоненты программного обеспечения.

(b) Период обслуживания Версии

IBS QMS будет обеспечивать сопровождение каждой текущей Основной Версии Программного обеспечения в течение 1 года с момента выпуска официальной версии.

1.2 Соглашение об уровне обслуживания

(a) Требования

Обязательства SISW по выполнению своих обязательств на основании Соглашения об уровне обслуживания действительны при условии соблюдения Заказчиком следующих требований:

- Основная Версия Программного обеспечения, используемая Заказчиком, была выпущена в течение периода обслуживания, указанного SISW, Заказчик настроил и использует Первый Уровень техподдержки, представляющий собой центральный интерфейс для Второго Уровня техподдержки,
- бесперебойная рабочая среда для Программного обеспечения была обеспечена Первым Уровнем техподдержки, предоставленным Заказчиком,

(b) Первый Уровень техподдержки Заказчиком

Первый Уровень техподдержки, обеспечиваемый Заказчиком, определяется как работа «горячей линии» и службы техподдержки, деятельность которых непосредственно ведется командой «горячей линии» и службой техподдержки Заказчика. В любом случае Первый Уровень техподдержки, в данном конкретном случае ключевые пользователи и системные администраторы ответственны за то, чтобы заявки пользователей и проблемы, связанные с системой ПО в первую очередь максимально возможно решались при помощи предложенных Заказчиком собственных решений. Первый Уровень техподдержки Заказчика представляет собой зону взаимодействия с Центром техподдержки IBS QMS. Деятельность, осуществляемая на Первом Уровне поддержки Заказчика, включает, помимо прочего:

- Решение проблем администрирования, попадающих в объем ответственности Заказчика
- Решение проблем, возникающих в IT-инфраструктуре, использующей Программное обеспечение (например, сеть, сервер)
- Помощь в случае ошибок, допущенных в работе пользователя,
- Помощь в разъяснении непонятных пользователю моментов
- Регулярное администрирование системы:
 - Базы данных
 - Сети
 - Аппаратного обеспечения, подключенного оборудования

(c) ЦЕНТР ПОДДЕРЖКИ IBS QMS

Заявки, поступающие от Первого Уровня поддержки Заказчика, должны обрабатываться Центром техподдержки IBS QMS в соответствии с определениями и регламентом, предусматриваемым данным договором. Центр поддержки IBS QMS обязуется предоставлять следующие услуги:

- Телефонная служба поддержки для ответа на частные и технические вопросы, связанные с Программным обеспечением;
- анализ проблем возникающих в Программном обеспечении;
- исправление программных ошибок Программного обеспечения;
- исправление ошибочных конфигураций;
- помощь в вопросах конфигурации

ответ Центра Поддержки IBS QMS на запросы или поддержка решений проблем, возникающих в отношении программного обеспечения сторонних разработчиков, приобретенного у SISW, может быть ограничена. В этом случае в условия поддержки программного обеспечения сторонних разработчиков должна быть внесена соответствующая прямая ссылка.

(d) Уровни поддержки IBS QMS и часы работы службы техподдержки

Часы работы службы техподдержки IBS QMS зависят от выбранного заказчиком Уровня техподдержки IBS QMS. Для разных продуктов IBS доступны разные Уровни техподдержки IBS QMS:

- **Стандартный, Серебряный и Золотой** для CAQ Professional, CAQ Automotive, PRISMA, CALVIN и SINIC::CAQ,
- **Стандартный** для CompliantPro, QSi.

Часы работы службы техподдержки для разных Уровней техподдержки IBS QMS указаны в Таблице ниже. Под указанным временем следует понимать центрально-европейское время/центрально-европейское летнее время (CET/CEST) для Заказчиков, чей ответственный центр техподдержки находится в Германии, и GMT-4 - для заказчиков, чей ответственный центр техподдержки находится в Америке.

CAQ Professional и Automotive, PRISMA, CALVIN и SINIC::CAQ:									CompliantPro, QSi:						
		Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс		Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	
00.00 - 06.00		Золотой					Золотой			08.30 - 18.00	Стандартный				
06.00 - 08.00		Серебряный													
08.00 - 17.00		Стандартный													
17.00 - 22.00		Серебряный													
22.00 - 24.00		Золотой													

Только заявки на техобслуживание уровня приоритета А (см. классификацию в п. 2.7 ниже) будут обрабатываться в соответствии с Серебряным и Золотым Уровнем Поддержки IBS QMS.

(e) Время реагирования

Время реагирования зависит от часов работы службы техподдержки, согласованных с Заказчиком посредством выбора Уровня техподдержки IBS QMS (Стандартный, Серебряный, Золотой). Например, если Заказчик остановит свой выбор на Уровне техподдержки IBS QMS «Стандартный» для продукта IBS QMS CAQ (08.00-17.00 CET/CEST), а заказ по данному уровню обслуживания будет открыт в 17.00 с согласованным Уровнем Приоритета и временем реагирования 4 часа, процесс разрешения проблемы должен начаться не позднее 12.00 следующего дня.

(f) Заданное время разрешения проблем

Заданное время разрешения проблемы, указанное SISW, зависит от уровня приоритета потенциальной ошибки и часов работы службы техподдержки, выбранной Заказчиком в отношении соответствующего Уровня

техподдержки IBS QMS. При расчете заданного времени, отводимого под процесс решения проблемы, учитываются только периоды в пределах часов работы службы техподдержки, выбранной Заказчиком в соответствии с Уровнем техподдержки IBS QMS. Настоящим IBS QMS напрямую отказывается от каких-либо гарантий относительно решения проблемы в течение предполагаемого срока. Данное положение распространяется, в частности, на проблемы, требующие активного участия Заказчика или сторонних поставщиков. При этом, однако, IBS QMS обязуется всегда прилагать все возможные усилия для незамедлительного и непосредственного решения проблемы.

(g) Классификация приоритетности

Классификация описания ошибок по типам проблем и классификация уровня приоритета приведены ниже:

Тип проблемы	Классификация уровня приоритета	Последствие / Результат
Остановка системы	A	Остановка системы ПО или существенные сбои в работе системы Продуктивная работа приложения невозможна Применение обходного решения невозможно
Ограниченная функциональность	B	Система ПО обнаруживает признаки ограниченной функциональности Возможно ограниченное использование системы Возможно применение обходных решений
Несколько ограниченная функциональность	C	Система ПО обнаруживает признаки несколько ограниченной функциональности

При открытии заявки на Уровне Обслуживания уровень приоритета заявки на Уровне обслуживания определяется SISW на основании типа проблемы. Если Заказчик запрашивает уровень приоритета, отличный от перечисленных выше, он должен быть согласован с Центром техподдержки IBS QMS. После чего согласованный уровень приоритета будет присвоен заказу на Уровне обслуживания.

(h) Онлайн-подключение к системе ПО

(i) Точный анализ и устранение ошибок требуют доступа к системе ПО Заказчика. Для получения такого доступа IBS QMS требуется установить VPN-соединение с соответствующими правами доступа (правами на чтение и запись) к Программному обеспечению. Центру техподдержки IBS QMS следует сообщить необходимые для подключения данные и пароли по факту заключения Договора. Соответствующий доступ должен быть предоставлен в отношении рабочих, тестовых систем и систем интеграции, которые, как правило, включают:

- Сервер баз данных,
- Сервер приложений,
- Файловый сервер.

Время реагирования и решения проблемы, указанные в данном договоре, применимы только при условии рабочего онлайн-соединения. При необходимости Заказчик должен будет предоставить Центру техподдержки IBS QMS средства экспорта из базы данных.

(ii) При отсутствии онлайн-подключения к системе Программного обеспечения все необходимые услуги, обеспечиваемые Центром техподдержки IBS QMS, будут предоставляться в помещениях Заказчика. Счет на итоговое количество человеко-часов, проведенных на объекте, и времени в пути будет выставляться согласно условиям IBS QMS, действующим на соответствующий период времени.

(i) Сверхштатные услуги

В случае чрезвычайно высоких запросов к Центру техподдержки IBS QMS, в связи с потребностью в дополнительном консультировании по причине недостаточного уровня подготовки и т. п. (например, вследствие временной недоступности Первого Уровня техподдержки Заказчика), SISW оставляет за собой право обратиться к Заказчику на предмет заключения соглашения помимо согласованного типа техподдержки. В данном случае SISW должна проинформировать об этом Заказчика и предоставить соответствующее предложение.

(j) Время обработки и тарифы

CAQ Professional, CAQ Automotive, PRISMA, CALVIN и SINIC::CAQ¹

Уровень техподдержки IBS QMS	Время реагирования	Уровень приоритета	Расчетное время на решение проблемы
Стандартный	4 часов	A	8 часов
	в течение 2 рабочих дней	B	в течение 15 рабочих дней
	в течение 2 рабочих дней	C	в течение 20 рабочих дней
Серебряный	4 часов	A	8 часов
Золотой	4 часов	A	8 часов

¹Рабочие дни = Пн-Пт, кроме официальных праздников в Германии (Райнфальд-Пфальц)

CompliantPro, QSi²

Уровень техподдержки IBS QMS	Время реагирования	Уровень приоритета	Расчетное время на решение проблемы
Стандартный	4 часа	A	8 часов
	в течение 2 рабочих дней	B	в течение 15 рабочих дней
	в течение 2 рабочих дней	C	в течение 20 рабочих дней

²Рабочие дни = Пн-Пт, кроме официальных праздников в США (Массачусетс).