

Software IBS QMS

Specifické podmínky produktu

Společnost Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. nebo jedna z jejích koncernových společností, které působí pod některou z variant označení Siemens Industry Software (společně dále jen „SISW“), uzavřela s klientem smlouvu o poskytnutí softwarové licence a služeb ohledně software SISW formou písemné smlouvy podepsané oběma smluvními stranami nebo ve formě *click-wrap* (uzavřené kliknutím) či jiné online smlouvy, kterou klient akceptoval elektronicky (dále jen „Smlouva“). Tyto podmínky („Dodatek IBS QMS“) se vztahují výhradně na software IBS QMS („Software IBS QMS“) a nikoli na ostatní software, který SISW nabízí. Tento Dodatek IBS QMS doplňuje ujednání uvedené ve Smlouvě, a pokud je s nimi v rozporu, budou mít ujednání v tomto Dodatku ve vztahu k Softwaru IBS QMS přednost před ujednáními Smlouvy a budou v tomto rozsahu Smlouvy nahrazovat. Tento Dodatek IBS QMS se nevztahuje na jiný software než Software IBS QMS.

1. Podmínky údržby Software

1.1 Technologický upgrade

(a) Kompatibilita Software s aktualizacemi

Plánované nové verze Software IBS QMS zahrnují kompatibilitu s předchozí verzí Software maximálně po dobu tří (3) let od oficiálního data Hlavního vydání. Kompatibilita znamená, že je možný převod a údržba stávajících dat s tím, že kompatibilita nezahrnuje klientovy specifické komponenty Software.

(b) Doba údržby verzí

Ke každému aktuálnímu Hlavnímu vydání Software IBS QMS je poskytována údržba po dobu jednoho (1) roku od oficiálního data vydání verze.

1.2 Smlouva o úrovni služeb údržby

(a) Požadavky

Závazek SISW plnit povinnosti ze smlouvy o úrovni služeb údržby je podmíněna splněním následujících požadavků ze strany Klienta:

- Hlavní vydání Software, který Klient užívá, spadá do období údržby určeného SISW s tím, že Klient nastavil a provozuje technickou podporu na první úrovni, která představuje ústřední podporu, kontakt a předstupeň pro podporu IBS QMS na druhé úrovni.
- Klientem poskytovaná podpora na první úrovni zajišťuje bezproblémové operační prostředí pro Software.

(b) Podpora na první úrovni ze strany Klienta

Klientem zajišťovaná podpora na první úrovni je vymezena jako podpůrné činnosti a telefonická podpora, které vykonávají přímo členové podpůrného týmu a telefonické podpory Klienta. Podpora na první úrovni (zejména klíčoví uživatelé a správci systému) má primárně zajistit, aby se dotazy a problémy uživatelů se softwarovým systémem řešily v maximálním možném rozsahu nejprve pomocí vlastních návrhů řešení Klienta. Podpora na první úrovni ze strany Klienta představuje kontakt pro Středisko podpory IBS QMS. Činnosti Klienta v rámci podpory na první úrovni zahrnují mimo jiné:

- Řešení administrativních problémů, které spadají do odpovědnosti Klienta.
- Řešení problémů, které vznikají v souvislosti s IT infrastrukturou, již Software využívá (např. síť, server).
- Pomoc v případě provozních chyb způsobených uživatelem.
- Pomoc v případě, že uživatel něčemu nerozumí.
- Standardní správa systému, pokud jde o:
 - databáze;
 - síť;
 - hardware, připojená zařízení.

(c) STŘEDISKO PODPORY IBS QMS

Dotazy ze strany podpory Klienta na první úrovni bude řešit Středisko podpory IBS QMS v souladu s definicemi a postupy stanovenými v tomto Dodatku. Středisko podpory IBS QMS bude poskytovat následující služby:

- Telefonická podpora specifických a technických dotazů týkající se Software IBS QMS;
- Analyzování problémů vzniklých v rámci Software IBS QMS;
- Odstraňování softwarových chyb v rámci Software IBS QMS;
- Oprava chybných konfigurací;
- Pomoc v případě dotazů ohledně konfigurace;

Reakce Střediska podpory IBS QMS na dotazy či řešení problémů spojených se software třetí osoby zakoupeným od SISW může být omezená. V takovém případě se výslovně odkazuje na podmínky podpory dané třetí osoby.

(d) Úrovně služeb údržby IBS QMS a doba poskytování údržby

Doba, během níž IBS QMS poskytuje údržbu, se liší podle úrovně služeb údržby IBS QMS, již si Klient zvolil a zakoupil. Pro různé produkty IBS QMS jsou k dispozici různé úrovně služeb údržby IBS QMS:

- **Standardní, stříbrná a zlatá** úroveň služeb CAQ Professional, CAQ Automotive, PRISMA, CALVIN a SINIC::CAQ,
- **Standardní** pro CompliantPro, QSi.

Doba poskytování podpory pro různé úrovně služeb údržby IBS QMS je uvedena v tabulce níže. Uvedené časy odkazují u příslušného Střediska podpory IBS QMS na středoevropský čas (CET) / středoevropský letní čas (CEST) pro klienty v Německu a u příslušného Střediska podpory na světový čas GMT-4 pro Klienty v Americe.

CAQ Professional a Automotive, PRISMA, CALVIN a SINIC::CAQ:									CompliantPro, QSi:						
		Po	Út	St	Čt	Pá	So	Ne		Po	Út	St	Čt	Pá	
00.00 - 06.00		Zlatá					Zlatá			08.30 - 18.00	Standardní				
06.00 - 08.00		Stříbrná													
08.00 - 17.00		Standardní													
17.00 - 22.00		Stříbrná													
22.00 - 24.00		Zlatá													

V rámci stříbrné a zlaté úrovně služeb údržby IBS QMS se budou vyřizovat pouze žádosti o podporu s prioritou A (viz třídění v článku 2.7 níže).

(e) Reakční doba

Reakční doba závisí na době poskytování údržby sjednané s Klientem prostřednictvím úrovně služeb údržby IBS QMS (standardní, stříbrná, zlatá). Pokud by se například Klient rozhodl pro „standardní“ úroveň služeb údržby IBS QMS pro produkt CAQ IBS QMS (08.00-17.00 CET/CEST), k otevření objednávky služeb dojde v 17.00 hod., je dohodnuta úroveň priority a reakční doba v trvání 4 hodin a problém se začne řešit nejpozději ve 12.00 hod. následujícího dne.

(f) Cílové časy řešení problémů

Cílové časy řešení problémů stanovené SISW závisí na určení priority potenciální chyby a na době poskytování služeb údržby, kterou si Klient na příslušné úrovni služeb údržby IBS QMS zvolil. Do výpočtu cílového času řešení problému se započítá pouze doba, která spadá do doby poskytování služeb údržby, již si klient v rámci úrovně služeb údržby IBS QMS zvolil. IBS QMS tímto výslovně vylučuje jakoukoli záruku za vyřešení problému do vypršení cílového času, o který usiluje. To platí zejména v případě problémů, které vyžadují aktivní zapojení Klienta a/nebo dodavatelů – třetích osob. IBS QMS se nicméně bude snažit poskytnout Klientovi okamžitě a přímé řešení problému.

(g) Určování priority

Třídění popsanych chyb podle typu problému a určování priority je vymezeno následovně:

Typ problému	Určení priority	Důsledek / dopad
Nečinnost systému	A	Nečinnost softwarového systému nebo závažná selhání systému, není možné žádné produktivní užití Není možné žádné dočasné řešení
Omezení funkcí	B	Softwarový systém vykazuje znaky omezení funkcí, omezené využívání softwarového systému je možné Jsou možná dočasná řešení
Nepatrné omezení funkcí	C	Softwarový systém vyhazuje znaky nepatrného omezení funkcí

Po otevření objednávky na služby SISW podle typu problému určí prioritu objednávky. Pokud Klient požaduje jinou prioritu, než jaká je uvedena výše, musí se tak stát po dohodě se Střediskem podpory IBS QMS. Dohodnutá priorita se poté přiřadí k objednávce služeb.

(h) Online připojení k softwarovému systému

(i) Detailní analýza a odstranění chyb vyžaduje přístup k softwarovému systému Klienta. Za účelem získání tohoto přístupu bude IBS QMS požadovat VPN připojení s příslušnými přístupovými právy (právo číst a psát) k Software. Při uzavření smlouvy o údržbě se Středisku podpory IBS QMS sdělí údaje potřebné k připojení a hesla. Je nezbytné umožnit vhodný přístup k příslušným výkonným, testovacím a integračním systémům, mezi něž obecně patří:

- server databází,
- server aplikací,
- server souborů.

Platnost reakčních dob a dob řešení problémů uvedených v této smlouvě je podmíněna funkčním online připojením. V případě potřeby Klient pro Středisko podpory IBS QMS zajistí nástroj pro export databází.

(ii) V případě, že nebude zajištěno žádné online připojení k softwarovému systému, budou všechny potřebné služby poskytované Střediskem podpory IBS QMS provedeny v prostorách Klienta. Výsledný počet času (člověkohodin) na místě, doba strávená na cestě a cestovní náklady budou fakturovány v souladu s aktuálně platným ceníkem IBS QMS.

(i) Mimořádné služby

V případě mimořádně vysoké vytíženosti Střediska podpory IBS QMS z důvodu zvýšené potřeby konzultační činnosti vyvolané zejména nedostatečným proškolením (např. v důsledku dočasné nedostupnosti podpory Klienta na první úrovni) si SISW vyhrazuje právo vyzvat Klienta k uzavření smlouvy upravující překročení rámce sjednaného typu služeb údržby. V takovém případě SISW Klienta vyrozumí a předloží mu příslušnou nabídku.

(j) Doba vyřizování a poplatky

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

Úroveň podpory IBS QMS	Reakční doba	Určená priorita	Cílový čas vyřešení problému
Standardní	4 hodiny	A	8 hodin
	do 2 pracovních dnů	B	do 15 pracovních dnů
	do 2 pracovních dnů	C	do 20 pracovních dnů
Stříbrná	4 hodiny	A	8 hodin
Zlatá	4 hodiny	A	8 hodin

¹ Pracovní dny = pondělí–pátek, kromě veřejných státních svátků v Německu (Rheinland-Pfalz)

CompliantPro, QSi²

Úroveň podpory IBS QMS	Reakční doba	Určená priorita	Cílový čas vyřešení problému
Standardní	4 hodiny	A	8 hodin
	do 2 pracovních dnů	B	do 15 pracovních dnů
	do 2 pracovních dnů	C	do 20 pracovních dnů

² Pracovní dny = pondělí–pátek, kromě veřejných státních svátků v USA (Massachusetts).