

Oprogramowanie IBS QMS

Warunki dotyczące Produktu

Spółka Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. lub jedna z jej spółek powiązanych działających pod firmą Siemens Industry Software (dalej łącznie „SISW”) zawarła z Klientem umowę licencji i obsługi serwisowej oprogramowania SISW, która może mieć formę umowy pisemnej podpisanej przez obydwie strony, umowy typu click-wrap lub innej umowy zawieranej w trybie online i akceptowanej przez klienta drogą elektroniczną (dalej „Umowa”). Niniejsze warunki szczególne („Modyfikacja Dotycząca Oprogramowania IBS QMS”) dotyczą wyłącznie oprogramowania IBS QMS („Oprogramowanie IBS QMS”) i nie dotyczą żadnego innego oprogramowania oferowanego przez SISW. Stanowią one uzupełnienie postanowień Umowy. Jeżeli niniejsze warunki stoją w sprzeczności z postanowieniami Umowy, to zastępują one postanowienia Umowy i są wiążące w odniesieniu do Oprogramowania IBS QMS.

1. Warunki obsługi Wsparcia/Utrzymania Oprogramowania

1.1 Aktualizacja Technologii

(a) Kompatybilność Oprogramowania z Aktualizacjami

Zasady aktualizowania oprogramowania IBS QMS przewidują zachowanie kompatybilności z poprzednimi wersjami Oprogramowania nie dłużej niż przez 3 lat od oficjalnej daty wydania danej Wersji Głównej. Kompatybilność oznacza możliwość transferu i utrzymania istniejących zasobów danych. Powyższe nie dotyczy elementów Oprogramowania, które są specyficzne dla danego Klienta.

(b) Okres świadczenia obsługi Wsparcia/Utrzymania Wersji

IBS QMS zapewnia obsługę wsparcia/utrzymania dla każdej aktualnej Wersji Głównej Oprogramowania przez okres jednego (1) roku od oficjalnej daty wydania Wersji.

1.2 Umowa dotycząca poziomu usług (Umowa SLA)

(a) Wymogi

Wykonywanie przez SISW zobowiązań wynikających z Umowy SLA jest uzależnione od spełnienia przez Klienta następujących wymogów:

- W odniesieniu do Wersji Głównej Oprogramowania, z której korzysta Klient, nie wygaś okres wsparcia/utrzymania określony przez SISW; Klient przygotował i utrzymuje Wsparcie Pierwszego Poziomu, które stanowi główny punkt kontaktu ze Wsparciem Drugiego Poziomu realizowanym przez IBS QMS,
- Wsparcie Pierwszego Poziomu, które zabezpiecza Klient, zapewnia bezproblemowe funkcjonowanie środowiska operacyjnego Oprogramowania,

(b) Wsparcie Pierwszego Poziomu realizowane przez Klienta

Zapewniane przez Klienta Wsparcie Pierwszego Poziomu jest definiowane jako czynności wsparcia i obsługi linii *hotline* wykonywane bezpośrednio przez zespół ds. wsparcia i obsługi linii *hotline* działający w ramach struktur Klienta. Członkowie zespołu Wsparcia Pierwszego Poziomu, a w tym wypadku w szczególności kluczowi użytkownicy i administratorzy systemu, są odpowiedzialni za zapewnienie, aby zapytania i problemy zgłaszane przez użytkowników w odniesieniu do systemu Oprogramowania były w pierwszej kolejności rozpatrywane na bazie proponowanych przez Klienta rozwiązań i rozwiązywane w największym możliwym stopniu. Realizowane przez Klienta Wsparcie Pierwszego Poziomu stanowi platformę kontaktu z Centrum Wsparcia IBS QMS. Działania prowadzone przez Klienta w ramach Wsparcia Pierwszego Poziomu obejmują m.in.:

- rozwiązywanie problemów administracyjnych, które wchodzą w zakres odpowiedzialności Klienta,
- rozwiązywanie problemów mających swe źródło w infrastrukturze informatycznej, na której funkcjonuje Oprogramowanie (tj. sieć, serwer),
- pomoc w wypadku błędów operacyjnych spowodowanych przez użytkownika,
- pomoc w wypadku braku zrozumienia Oprogramowania przez użytkownika,
- regularne administrowanie systemem w zakresie:
 - bazy danych
 - sieci
 - sprzętu, przyłączonych urządzeń.

(c) CENTRUM WSPARCIA IBS QMS

Zapytania kierowane z działającego w ramach struktur Klienta Wsparcia Pierwszego Poziomu będą rozpatrywane przez Centrum Wsparcia IBS QMS zgodnie z definicjami i procedurami określonymi w niniejszej umowie. Centrum Wsparcia IBS QMS jest zobowiązane świadczyć następujące usługi:

- wsparcie telefoniczne w zakresie udzielania odpowiedzi na konkretne pytania techniczne dotyczące Oprogramowania
- analiza problemów pojawiających się w obrębie Oprogramowania
- usuwanie błędów w Oprogramowaniu
- korekta błędnych konfiguracji
- pomoc w wypadku zapytań dotyczących konfiguracji.

Zakres odpowiedzi ze strony Centrum Wsparcia IBS QMS na prośby o udzielenie wsparcia lub rozwiązanie problemów dotyczących oprogramowania osób trzecich zakupionego od SISW może być ograniczona. W takim wypadku zastosowanie mają odnośne warunki świadczenia usług wsparcia oferowanych przez takie osoby trzecie.

(d) Poziomy usług wsparcia świadczonych przez IBS QMS i godziny świadczenia usług wsparcia

Godziny świadczenia usług wsparcia przez IBS QMS zależą od Poziomu Wsparcia IBS QMS wybranego przez klienta. Dla różnych produktów IBS QMS dostępne są różne Poziomy Wsparcia:

- **Poziomy Standardowy, Poziom Srebrny i Poziom Złoty dostępne są dla następujących produktów:** CAQ Professional, CAQ Automotive, PRISMA, CALVIN oraz SINIC::CAQ,
- **Poziom Standardowy dostępny jest dla produktów:** CompliantPro, QSi.

Godziny świadczenia usług wsparcia w ramach różnych Poziomów Wsparcia realizowanego przez IBS QMS przedstawiono na poniższym diagramie. Wskazane godziny oznaczają godziny czasu środkowoeuropejskiego (CET/CEST) dla Klientów, dla których odpowiedzialne centrum Wsparcia IBS QMS znajduje się w Niemczech oraz godziny czasu atlantyckiego (GMT-4) dla Klientów, dla których odpowiedzialne centrum Wsparcia znajduje się w Ameryce.

CAQ Professional and Automotive, PRISMA, CALVIN oraz SINIC::CAQ:									CompliantPro, QSi:						
		pon	wt	śr	czw	pt	sob	niedz		pon	wt	śr	czw	pt	
00.00 - 06.00		Złoty					Złoty			08.30 - 18.00	Standardowy				
06.00 - 08.00		Srebrny													
08.00 - 17.00		Standardowy													
17.00 - 22.00		Srebrny													
22.00 - 24.00		Złoty													

W ramach Srebrnego i Złotego Poziomu Wsparcia rozpatrywane będą jedynie zapytania/prośby o wsparcie o priorytecie A (zob. klasyfikacja w par. 2.7 poniżej).

(e) Czas reakcji

Czas reakcji uzależniony jest od uzgodnionych z Klientem godzin świadczenia usług wsparcia (wg wybranego przez Klienta Poziomu Wsparcia IBS QMS (Standardowy, Srebrny, Złoty)). Przykładowo, jeżeli Klient wybrał Standardowy Poziom Wsparcia IBS QMS dla produktu IBS QMS o nazwie CAQ (godz. 08.00-17.00 czasu środkowoeuropejskiego) a zapytanie otwarto o godz. 17.00 przy uzgodnionym Poziomie Priorytetu i czasie reakcji wynoszącym 4 godziny, to proces rozwiązywania problemu rozpocznie się najpóźniej o godz. 12.00 następnego dnia.

(f) Docelowy czas rozwiązania problemu

Docelowy czas rozwiązania problemu wyznaczany przez SISW zależy od klasyfikacji priorytetu potencjalnego błędu i godzin świadczenia usług Wsparcia wybranych przez Klienta poprzez wskazanie preferowanego Poziomu Wsparcia IBS QMS. Na potrzeby obliczenia docelowego czasu trwania procesu rozwiązywania problemu pod uwagę będą brane jedynie godziny świadczenia usług Wsparcia wybrane przez Klienta poprzez wskazanie preferowanego Poziomu Wsparcia IBS QMS. IBS QMS niniejszym wyraźnie zastrzega, że nie udziela żadnej gwarancji rozwiązania problemów w docelowym czasie. Dotyczy to w szczególności problemów, których rozwiązanie wymaga aktywnego zaangażowania Klienta i/lub dostawców zewnętrznych. Niezależnie od powyższego, zespół IBS QMS będzie zawsze starał się przedstawić Klientowi natychmiastowe i bezpośrednie rozwiązanie problemu.

(g) Klasyfikacja priorytetu

Błędy są opisywane poprzez określenie rodzaju problemu i jego priorytetu w następujący sposób:

Rodzaj problemu	Klasyfikacja priorytetu	Konsekwencja / Skutek
Blokada systemu	A	Blokada systemu Oprogramowania lub poważna awaria systemu, brak możliwości efektywnego korzystania z systemu, brak możliwości zastosowania rozwiązań zastępczych
Ograniczona funkcjonalność	B	Oprogramowanie przejawia oznaki ograniczonej funkcjonalności, korzystanie z systemu Oprogramowania możliwe jest jedynie w ograniczonym zakresie, Możliwe jest zastosowanie rozwiązań zastępczych
Nieco ograniczona funkcjonalność	C	Oprogramowanie przejawia oznaki nieco ograniczonej funkcjonalności

Przy otwieraniu zlecenia w ramach Poziomu Usług, SISW określa klasyfikację priorytetu zlecenia w zależności od rodzaju problemu. Jeżeli Klient zwróci się o zmianę klasyfikacji priorytetu, zmiana taka musi zostać uzgodniona z Centrum Wsparcia IBS QMS. Po uzgodnieniu, klasyfikacja priorytetu jest nadawana zleceniu składanemu w ramach Poziomu Usług.

(h) Połączenie sieciowe (online) z systemem Oprogramowania

(i) W celu precyzyjnej analizy i usunięcia błędu, konieczny jest dostęp do systemu Oprogramowania Klienta. W celu uzyskania takiego dostępu, zespół IBS QMS musi mieć zestawione połączenie VPN z odpowiednimi prawami dostępu do Oprogramowania (uprawnienia do odczytu i zapisu). Z chwilą zawarcia umowy, konieczne jest przekazanie Centrum Wsparcia IBS QMS danych i haseł niezbędnych do nawiązania połączenia. Konieczne jest również udzielenie odpowiedniego dostępu do odnośnych systemów produkcyjnych, testowych i integracyjnych, na które zasadniczo składają się:

- serwer bazy danych,
- serwer aplikacji,
- serwer plików.

Czasy reakcji i czasy rozwiązania problemu określone w niniejszej umowie mają zastosowanie jedynie pod warunkiem możliwości zestawienia funkcjonującego połączenia sieciowego. Jeżeli zaistnieje taka konieczność, Klient będzie miał obowiązek dostarczyć do Centrum Wsparcia IBS QMS narzędzie eksportu baz danych.

(ii) W wypadku braku połączenia sieciowego z systemem Oprogramowania, wszelkie niezbędne usługi Centrum Wsparcia IBS QMS będą świadczone w lokalizacji Klienta. Klient zostanie obciążony kosztami przepracowanych w lokalizacji Klienta osobogodzin oraz kosztami czasu podróży i kosztami przejazdów zgodnie z aktualnie obowiązującymi warunkami IBS QMS w tym zakresie.

(i) Usługi nadzwyczajne

W wypadku nadzwyczaj wysokich wymogów stawianych Centrum Wsparcia IBS QMS w związku z potrzebą intensywniejszych konsultacji ze względu na braki w szkoleniu personelu itp. (np. w związku z chwilowym brakiem dostępności Wsparcia Pierwszego Poziomu zabezpieczonego przez Klienta), SISW zastrzega sobie prawo zwrócenia się do Klienta w kwestii zawarcia umowy wykraczającej poza uzgodniony rodzaj Wsparcia. W takim wypadku SISW poinformuje o tym Klienta i przedstawi Klientowi stosowną ofertę.

(j) Czas obsługi zgłoszenia i opłaty

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

Poziom Wsparcia IBS QMS	Czas Reakcji	Klasyfikacja priorytetu	Docelowy czas rozwiązania problemu
Standardowy	4 godziny	A	8 godzin
	w ciągu 2 dni roboczych	B	w ciągu 15 dni roboczych
	w ciągu 2 dni roboczych	C	w ciągu 20 dni roboczych
Srebrny	4 godziny	A	8 godzin
Złoty	4 godziny	A	8 godzin

¹Dni robocze = pn-pt, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Niemczech (*Rheinland-Pfalz*)

CompliantPro, QSi²

Poziom Wsparcia IBS QMS	Czas Reakcji	Klasyfikacja priorytetu	Docelowy czas rozwiązania problemu
Standardowy	4 godziny	A	8 godzin
	w ciągu 2 dni roboczych	B	w ciągu 15 dni roboczych
	w ciągu 2 dni roboczych	C	w ciągu 20 dni roboczych

²Dni robocze = pn-pt, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Stanach Zjednoczonych (Massachusetts).