

Manufacturing Operations Management-Software (MOM)

Produktspezifische Bedingungen

Die Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. oder eines ihrer verbundenen Unternehmen, die unter einer Variante des Namens Siemens Industry Software firmieren (nachfolgend zusammen als „SISW“ bezeichnet), hat einen Software-Lizenz- und Dienstleistungsvertrag mit einem Kunden über Software von SISW geschlossen, der in Form eines von beiden Parteien unterzeichneten schriftlichen Rahmenvertrags oder eines Click-Wrap- oder eines Online-Rahmenvertrags, dem der Kunde elektronisch zugestimmt hat, ausgestaltet sein kann (hierin als „Rahmenvertrag“ bezeichnet). Die vorliegenden Bedingungen („MOM-Vertragszusatz“) beziehen sich spezifisch auf Manufacturing Operations Management-Software („MOM-Software“) und nicht auf andere von SISW angebotene Software. Diese Bedingungen gelten zusätzlich zu den Bedingungen im Rahmenvertrag, und soweit diese Bedingungen mit den Bedingungen des Rahmenvertrags kollidieren, sind diese Bedingungen maßgeblich und ersetzen die Bedingungen des Rahmenvertrags im Hinblick auf MOM-Software.

Die zusätzlichen Bedingungen für MOM-Software lauten wie folgt:

1. **DEFINITIONEN.** Alle in diesem Vertragszusatz groß geschriebenen Begriffe haben die im Rahmenvertrag festgelegte Bedeutung, falls sie in diesem Vertragszusatz nicht abweichend definiert werden. Die folgenden Definitionen beziehen sich ausschließlich auf MOM-Software und nicht auf sonstige im Rahmen des Rahmenvertrags gelieferte Software:
 - 1.1 „Active User“-Lizenzen haben die in unten stehender Ziffer 2 festgelegte Bedeutung. Bei Active User-Lizenzen von MOM-Software finden die Begriffe „Vertragsgebiet“ und „Authorized Users“ gemäß Definition im Rahmenvertrag keine Anwendung.
 - 1.2 „Credits“ bezieht sich auf zusätzliche Lizenzrechte, die von SISW für spezifische Simatic IT-Software als Bestandteil der MOM-Software bestellt werden können, damit verschiedene Konfigurationen möglich sind (z. B. für eine definierte Anzahl von Nutzern im Falle von „Concurrent User“-Lizenzen, für eine definierte Anzahl von Konfigurationselementen wie „Anlage“ oder für eine Anzahl von Kunden im Falle von „Per Product“-Lizenzen).
 - 1.3 „Anlage“ bezeichnet ein physisches Gerät, das in MOM-Softwareprodukten konfiguriert ist und automatisch Daten mit MOM-Softwareprodukten austauscht.
 - 1.4 „Incident Report (IR)“ bezeichnet eine Anfrage des Kunden in Bezug auf die MOM-Software, die im Rahmen dieses MOM-Vertragszusatzes bearbeitet wird.
 - 1.5 „MOM-Software“ bezeichnet sämtliche von SISW verkaufte Software, die zum PL-Geschäftsbereich Manufacturing Operations Management (MOM) gehört, ausgenommen Unicam und Automation Designer Software.
 - 1.6 „Standort“ bezeichnet „soweit einschlägig, den in einem LSDA angegebenen Kundenstandort. Ein Kunde kann über mehrere Standorte verfügen und jedem Standort ist eine bestimmte Anzahl Lizenzen für die MOM-Software zugeordnet. Jede Lizenz ist auf die Verwendung durch den Kunden an den Standorten begrenzt, die der Lizenz zugeordnet sind. Ungeachtet gegenteiliger Bedingungen im Rahmenvertrag ist der Kunde nicht berechtigt, ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von SISW MOM-Softwarelizenzen an einen anderen Standort zu übertragen.
 - 1.7 „Multiplexing“ bezeichnet die Nutzung von Hardware oder Software, um Verbindungen zu bündeln, Informationen umzuleiten oder die Anzahl von Nutzer zu reduzieren, die direkt auf die MOM-Software zugreifen oder diese nutzen (auch als „Pooling“ bezeichnet).
 - 1.8 „Angestrebte Reaktionszeit“ bezeichnet die angestrebte Zeit zwischen dem Erhalt des Incident Reports über einen der vereinbarten Kommunikationskanäle (z. B. Siemens GTAC Web Support, direkter Telefon-Support etc.) in Übereinstimmung mit diesem MOM-Vertragszusatz und der ersten Kommunikation eines Mitglieds von Siemens Technical Support mit dem Kunden per E-Mail, Telefon oder Interaktion über das Web, unter Berücksichtigung der Verfügbarkeitszeiten für den vertraglich vereinbarten Support-Service-Level (Bronze/Standard, Silber/Advanced oder Gold/Premium).
 - 1.9 „Nutzer“ bezeichnet die Angestellten des Kunden und die Angestellten der Berater, Vertreter und Auftragnehmer des Kunden, bei denen es sich nicht um Mitbewerber von SISW handelt, sofern der Berater, Vertreter oder Auftragnehmer den Nutzungsbeschränkungen für die Software und den Vertraulichkeitsverpflichtungen, die den im Rahmenvertrag enthaltenen mindestens entsprechen müssen, schriftlich zugestimmt hat. Der Begriff „Nutzer“ umfasst auch Geräte, die mit der MOM-Software verbunden sind, einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf webbasierte Benutzerschnittstellen, Browserverbindungen, Terminals im Fertigungsbereich (PCs), Geräte im Fertigungsbereich mit Multiplexing über einen

einigen PC – einschließlich RF-Geräte, Datenerfassungsterminals, mobile Geräte, Windows CE-Terminals und Schnittstellenverbindungen zu oder von der MOM-Software, die an einem bestimmten Standort installiert ist.

2. LIZENZTYPEN. Ziffer 2.3 des Rahmenvertrags wird hiermit ergänzt, um die folgenden Lizenztypen und zusätzlichen Regeln aufzunehmen, die in Verbindung mit MOM-Software verfügbar sind:

2.1 „Active User“-Lizenzen bedeutet, dass der Zugriff auf die MOM-Software auf die maximale Anzahl von Nutzern beschränkt ist, für die unter dem Rahmenvertrag für einen bestimmten Standort Lizenzen ordnungsgemäß erworben wurden. Durch Multiplexing darf die Anzahl von Active User-Lizenzen nicht reduziert werden; jede Nutzung durch eine Person, die an einem Multiplexing-Gerät angemeldet ist, oder jede Nutzung durch ein Gerät, das mit einem Multiplexing-Gerät verbunden ist, zählt als eine Active User-Lizenz.

2.2 „Credits“. Der Nutzungsumfang für einige MOM-Softwareprodukte wird im Allgemeinen durch die Anzahl erworbener Credits definiert. Der Kunde kann die Simatic IT-Software nutzen, für die er die entsprechende Anzahl Credits erworben hat.

3. SOFTWAREPFLEGE- UND SUPPORTBEDINGUNGEN. Die folgenden Bedingungen gelten für Pflege- und Support-Services für MOM-Software und ergänzen die jeweiligen Bedingungen des Rahmenvertrags. Die in diesem Dokument enthaltenen Bedingungen haben Vorrang vor den Bedingungen des Rahmenvertrags.

3.1 Pflegezeitraum. Der Erwerb von Pflegeservices für einen Standort hängt vom Erwerb von Support-Services desselben Standards (Bronze/Standard, Silber/Advanced, Gold/Premium) für sämtliche MOM-Software ab, die für die Nutzung an dem jeweiligen Standort lizenziert ist.

3.2 Bronze/Standard-Support-Services.

3.2.1 Online-Support. Bronze/Standard-Support-Kunden sind berechtigt, Incident Reports online zu erstellen, zu verwalten und einzusehen. Der Zugriff auf die Siemens Technical Support Website (www.siemens.com/gtac), einschließlich der Siemens Software Knowledge Base, Standort des nächstgelegenen Siemens Technical Support Centers und der Dokumentation, ist 24 Stunden am Tag/sieben Tage in der Woche („24/7“) verfügbar.

3.2.2 Telefonischer Support. Bronze/Standard-Support-Kunden können sich mit Problemen und Fragen von 08.00-17.00 Uhr während der üblichen Geschäftszeiten des jeweiligen Siemens Technical Support Center an das dem Standort oder Vertragsgebiet nächstgelegene Siemens Technical Support Center wenden. Der Kunde wird SISW ausreichende Informationen über ein vermutetes Problem oder einen vermuteten Fehler sowie die Umstände, unter denen das Problem oder der Fehler aufgetreten ist, zur Verfügung stellen, damit SISW das Problem auf eigenen Systemen reproduzieren kann. Telefonischer Support erfolgt in englischer Sprache; andere Sprachen können nach Ermessen von SISW angeboten werden.

3.2.3 Technische Ansprechpartner. Die Kunden werden mindestens zwei (2) eigene Mitarbeiter als technische Ansprechpartner benennen, die Schulungen von SISW zur jeweiligen MOM-Software erhalten haben. Diese namentlich genannten Ansprechpartner fungieren als primäre Ansprechpartner am Kundenstandort, die SISW kontaktieren können, um Support-Services in Anspruch zu nehmen. Zu den Zeiten, zu denen SISW Support-Services erbringt, muss darüber hinaus ein technischer Ansprechpartner des Kunden beteiligt sein. Die ursprünglich vom Kunden namentlich genannten technischen Ansprechpartner können nach vorheriger schriftlicher Mitteilung an SISW von Zeit zu Zeit ausgetauscht werden.

3.2.4 Zugriff und Daten. SISW kann die Supportleistungen auf Anfrage nach einvernehmlicher Vereinbarung über eine Fernverbindung zwischen dem Kunden und SISW erbringen. Der Kunde muss SISW den sicheren Fernzugriff auf die Computersysteme des Kunden ermöglichen, auf denen die MOM-Software ausgeführt wird. Die Zugriffsprotokolle und Passwörter, die für diesen Zugriff verwendet werden sollen, werden von den technischen Ansprechpartnern beider Parteien von Zeit zu Zeit festgelegt. Der Kunde muss SISW auf Anforderung Kopien der Kundendaten bereitstellen, sofern dies zur Bereitstellung der Support-Services in angemessenem Umfang erforderlich ist.

3.3 Silber/Advanced-Support-Service. Silber/Advanced-Support-Kunden erhalten sämtliche Leistungen des Bronze/Standard-Supports sowie die folgenden zusätzlichen Leistungen.

Notfall-/Kritischer Support-Service. Notfall-Support ist 24/5 (von Montag 00.00 Uhr bis Freitag 23.59 Uhr verfügbar, um lediglich kritische dringliche Situationen zu adressieren, in denen die MOM-Softwareinstallation in der Produktion nicht mehr umfassend funktioniert oder eine schwere Störung der Geschäftsprozesse des Kunden verursacht. Die 24-Stunden-Support-Service-Hotline sollte nur außerhalb der üblichen Geschäftszeiten des betreffenden Siemens Technical Support Centers verwendet werden; während der üblichen Geschäftszeiten muss sich der Kunde direkt an das Siemens Technical Support Center wenden.

3.4 Gold/Premium-Support-Service. Gold/Premium-Support-Kunden erhalten sämtliche Leistungen des Silber/Advanced-Supports sowie die folgenden zusätzlichen Leistungen.

3.4.1 Notfall-/Kritischer Support-Service. Notfall-Support ist 24/7 verfügbar, um kritische dringliche Situationen zu adressieren, in denen die MOM-Softwareinstallation in der Produktion nicht mehr umfassend funktioniert oder eine schwere Störung der Geschäftsprozesse des Kunden verursacht. Die 24-Stunden-Support-Service-Hotline sollte nur außerhalb der üblichen Geschäftszeiten des betreffenden Siemens Technical Support Centers verwendet werden; während der üblichen Geschäftszeiten muss sich der Kunde direkt an das Siemens Technical Support Center wenden.

3.4.2 Support an Wochenenden/Feiertagen nach Vereinbarung. Vorab vereinbarte Supportleistungen am Wochenende bei Anrufen mit hoher und/oder mittlerer Priorität sind für Go-Live-Situationen bei Implementierungen oder Upgrades zulässig, begrenzt auf zweimal pro Jahr pro Kundenstandort.

3.5 Sonstige allgemeine Pflegebestimmungen

3.5.1 Priorisierung von Support-Services. SISW wird mit wirtschaftlich angemessenem Aufwand umgehend Support-Services in chronologischer Reihenfolge bereitstellen. Incident Reports werden ausgehend von Schweregrad und Komplexität automatisch an die zuständigen Mitarbeiter bei SISW eskaliert. Der Kunde muss jeden Incident Report in Übereinstimmung mit den folgenden Prioritätsklassen und der Auswirkung auf sein Unternehmen klassifizieren. Falls der Kunde keine Prioritätsklasse festlegt, wird sie standardmäßig als „Allgemein“ betrachtet.

(a) Prioritätsklassen:

- **Kritisch**
Diese Priorität ist ausschließlich Incidents vorbehalten, bei denen das Produktionssystem des Kunden ausgefallen ist oder der Kunde beabsichtigt, sein Produktionssystem sehr bald erstmals zu starten, und dieses Problem die Inbetriebnahme des Produktionssystems verhindert. Die angestrebte Reaktionszeit für kritische Incidents beträgt vier Stunden bei Bronze/Standard-Support, zwei Stunden bei Silber/Advanced-Support und eine Stunde bei Gold/Premium-Support.
- **Hoch**
Diese Priorität muss für Situationen verwendet werden, in denen es zu einem schwerwiegenden Funktionsverlust kommt, das Produktionssystem des Kunden jedoch betriebsbereit bleibt und die Verarbeitung fortgesetzt werden kann. Die angestrebte Reaktionszeit für Incidents mit hoher Priorität beträgt acht Stunden bei allen Support-Levels.
- **Mittel/Allgemein**
Ein Funktionsfehler ist aufgetreten, die Verarbeitung kann jedoch fortgesetzt werden, oder eine nicht geschäftskritische Funktion arbeitet nicht ordnungsgemäß. Die angestrebte Reaktionszeit für Incidents mit mittlerer/allgemeiner Priorität beträgt zwei Tage bei allen Support-Levels.
- **Gering**
Es wurde eine Service- oder Informationsanforderung oder ein Problem mit geringer Auswirkung erkannt. Die angestrebte Reaktionszeit für Incidents mit geringer Priorität beträgt fünf Tage bei allen Support-Levels.

(b) Die abschließende Klassifizierung von Incidents ist SISW vorbehalten.

3.5.2 Betriebsumgebung; Keine Änderungen. Dieser Support-Zeitplan gilt nur für den Betrieb der MOM-Software, wenn sie unter den Bedingungen und in der Umgebung eingesetzt wird, für die sie gemäß der Beschreibung im Rahmenvertrag und der MOM-Softwaredokumentation vorgesehen ist. SISW muss keine Support-Services bereitstellen, wenn die MOM-Software von einem Dritten modifiziert oder geändert wurde, es sei denn, diese Änderung erfolgte auf ausdrückliche Anweisung von SISW. Unterstützte Konfigurationen und Hardwareumgebungen sind dokumentiert unter www.siemens.com/gtac.

3.5.3 Keine Korrektur möglich. Wenn SISW nicht in der Lage ist, in angemessener Zeit eine wesentliche Abweichung zwischen der MOM-Software und der zugehörigen Dokumentation zu korrigieren, kann der Kunde als alleiniges Rechtsmittel die Support-Services kündigen und eine Rückerstattung der verbleibenden, ungenutzten Gebühren für Support-Services oder Subskription unter den Bedingungen des Rahmenvertrags erhalten.

3.5.4 Erweiterter Support. SISW stellt erweiterten Support im Allgemeinen für einen Zeitraum von 24 Monaten nach Ablauf des Hauptsupports zur Verfügung. Für erweiterten Support kann eine zusätzliche Gebühr anfallen.

3.5.5 „End of Life“ - Support. Bei Produkten mit der Bezeichnung „End of Life“ handelt es sich um MOM-Softwareprodukte, die von SISW im Allgemeinen nicht mehr vertrieben und unterstützt werden und für die keine Haupt- oder erweiterten Support-Services gelten. Für „End of Life“ - Support kann eine zusätzliche Gebühr anfallen. Falls nicht anderweitig angegeben, ist der Support auf wirtschaftlich angemessenen Aufwand beschränkt. Für „End of Life“ Incidents am Ende des Lebenszyklus gilt keine angestrebte Reaktionszeit.

- 3.5.6 Zusätzliche Services. Services außerhalb des Support-Levels des Kunden oder außerhalb des Umfangs dieses Support-Zeitplans, wie z. B. Support-Services nach Ablauf des Hauptsupports, können gegen Bezahlung einer zusätzlichen Gebühr erhältlich sein.
- 3.5.7 Dritt-Software. SISW bestätigt lediglich, dass Dritt-Software in Verbindung mit der MOM-Software gemäß den Angaben in der zugehörigen Dokumentation funktioniert. Jegliche abweichende Nutzung von Dritt-Software durch den Kunden, entweder als eigenständiges Produkt oder in Verbindung mit der MOM-Software, wurde nicht getestet und ist nicht von SISW zertifiziert. SISW kann den Kunden in Bezug auf die Interoperabilität von Dritt-Software mit der MOM-Software unterstützen, ist jedoch nicht zur Unterstützung der Dritt-Software verpflichtet.