

# Программное обеспечение по управлению технологическими операциями (МОМ)

## Особые условия предоставления Обслуживания (поддержки) продукта

Эти Условия предоставления Обслуживания (поддержки) программного обеспечения по управлению технологическими операциями (МОМ) («Условия предоставления Обслуживания (поддержки) МОМ») дополняют Общие условия предоставления Обслуживания (поддержки) компании SISW и применяются исключительно к Продуктам, указанным в Заказе как «МОМ». Эти Условия предоставления Обслуживания (поддержки) МОМ вместе с Общими условиями предоставления Обслуживания (поддержки) SISW, Лицензионным соглашением и другими применимыми Дополнительными условиями составляют соглашение между сторонами («Соглашение»).

1. **ОПРЕДЕЛЕНИЯ.** Термины, написанные в этом документе с заглавной буквы, имеют значение, определенное в Соглашении. Для настоящих Условий МОМ применимы следующие определения:
  - (a) Термин «Отчет от инциденте» означает сообщение Заказчика, связанное с программным обеспечением МОМ.
  - (b) Термин «Предполагаемое время ответа» означает предполагаемый промежуток времени с момента получения Отчета об инциденте по одному из предназначенных для этого каналов связи (например, служба поддержки через Интернет Siemens GTAC, по телефону и т.д.) в соответствии с настоящими Условиями предоставления Обслуживания (поддержки) программного обеспечения МОМ и до момента первого контакта сотрудника Обслуживания (поддержки) Siemens с Заказчиком по электронной почте, телефону или через Интернет с учетом периодов доступности для установленного договором уровня технического обслуживания (бронзовый/стандартный, серебряный или золотой).
  - (c) Термин «Многоуровневая поддержка» означает многоуровневые услуги Обслуживания (поддержки), предлагаемые в соответствии с настоящими Условиями предоставления Обслуживания (поддержки) программного обеспечения МОМ.
  - (d) Термин «Премиальная поддержка» означает дополнительные услуги Обслуживания (поддержки), доступные Заказчику за фиксированную плату.
2. **МНОГОУРОВНЕВАЯ ПОДДЕРЖКА.** Заказчик будет получать Обслуживание (поддержку) в соответствии с уровнем Многоуровневой поддержки, указанным в соответствующей Заказе.
- 2.1 **Уровень технического обслуживания «Бронзовый»/«Стандартный».**
  - (a) Обслуживание (поддержка) через Интернет. Заказчики, пользующиеся Обслуживанием (поддержкой) уровня «Бронзовый»/«Стандартный», имеют право создавать Отчеты об инцидентах, управлять ими и пересматривать их в Интернете. Доступ на веб-сайт Обслуживания (поддержки) Siemens ([www.siemens.com/gtac](http://www.siemens.com/gtac)), включая базу знаний по программному обеспечению Siemens, т.е. к области максимально быстрого доступа к Центру Обслуживания (поддержки) и документации Siemens, предоставляется двадцать четыре часа в день, семь дней в неделю («24/7»).
  - (b) Обслуживание (поддержка) по телефону. Заказчики, пользующиеся Обслуживанием (поддержкой) на уровне «Бронзовый»/«Стандартный», могут обратиться в Центр Обслуживания (поддержки) Siemens, который расположен ближе остальных к соответствующему Местоположению или Территории с 08.00 до 17.00 часов (стандартное рабочее время соответствующего Центра Обслуживания (поддержки) Siemens). Заказчик должен предоставить в SISW достаточный объем информации о предполагаемой Ошибке, а также об условиях, в которых она возникла, чтобы сотрудники SISW могли воспроизвести эту проблему в системах SISW. Обслуживание (поддержка) по телефону предоставляется на английском языке; Обслуживание (поддержка) на других языках может предоставляться SISW исключительно по своему усмотрению.
  - (c) Назначенный технический специалист Заказчик назначает не менее двух (2) сотрудников Заказчика в качестве уполномоченных технических специалистов, которые проходят обучение в SISW по соответствующему Программному обеспечению МОМ. Эти назначенные технические специалисты будут отвечать за обращение в службу Обслуживания (поддержки) SISW от лица Заказчика. Кроме того, технический специалист компании Заказчика должен принимать участие в предоставлении услуг по Обслуживанию (поддержке) SISW. Заказчик может иногда менять назначенного технического специалиста, предварительно уведомив об этом SISW в письменном виде.
  - (d) Доступ и данные SISW предоставляет услуги по Обслуживанию (поддержке) через удаленное соединение по запросу и по соглашению между Заказчиком и SISW. Заказчик должен предоставить SISW защищенный дистанционный доступ к компьютерным системам Заказчика, для работы которых используется Программное обеспечение МОМ. Протоколы доступа и пароли для доступа периодически определяются техническими специалистами каждой из сторон. По обоснованному запросу SISW Заказчик предоставит копии данных Заказчика для предоставления услуг Обслуживания (поддержки).

**2.2 Уровень технического обслуживания «Серебряный».** Заказчики, пользующиеся Обслуживанием (поддержкой) на уровне «Серебряный», получают все преимущества пакета «Бронзовый»/«Стандартный», а также следующие дополнительные преимущества: Обслуживание (поддержка) в экстренной ситуации/по критически важным вопросам. Экстренная Обслуживание (поддержка) доступна в режиме 24/5 (с 00:00 понедельника до 23:59 пятницы) и предназначена исключительно для решения вопросов Критической важности, т.е. когда установленный у Заказчика продукт Программного обеспечения MOM полностью прекратил работу или серьезно нарушает работу Заказчика. Круглосуточная горячая линия Обслуживания (поддержки) предназначена исключительно для использования в нерабочее время соответствующего Центра Обслуживания (поддержки) Siemens; в рабочее время Заказчики должны обращаться непосредственно Центр Обслуживания (поддержки) Siemens.

**2.3 Уровень технического обслуживания «Золотой».** Заказчики, пользующиеся Обслуживанием (поддержкой) на уровне «Золотой», получают все преимущества Обслуживания (поддержки) на уровне «Серебряный», а также следующие дополнительные преимущества.

- (a) Обслуживание (поддержка) в экстренной ситуации/по критически важным вопросам Экстренная Обслуживание (поддержка) доступна в режиме 24/7 и предназначена исключительно для решения вопросов Критической важности, т.е. когда установленный у Заказчика продукт Программного обеспечения MOM полностью прекратил работу или серьезно нарушает хозяйственную деятельность Заказчика. Круглосуточная горячая линия Обслуживания (поддержки) предназначена исключительно для использования в нерабочее время соответствующего Центра Обслуживания (поддержки) Siemens; в рабочее время Заказчики должны обращаться непосредственно Центр Обслуживания (поддержки) Siemens.
- (b) Предварительно согласованная Обслуживание (поддержка) в выходные/праздничные дни Предварительно согласованная Обслуживание (поддержка) в выходные дни по вопросам высокой и/или средней важности предоставляется для внедрения или обновления продуктов не чаще двух (2) раз в год для каждого Местоположения Заказчика.

**3. ПРЕМИАЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА.** Заказчики Программного обеспечения MOM могут выбрать следующие дополнительные услуги Премиальной поддержки:

- (a) Менеджер по работе с заказчиками. Менеджер по работе с заказчиками (CSM) будет выступать как назначенный специалист по поддержке для управления услугами Обслуживания (поддержки), общением, эффективностью взаимодействия и периодическим созданием отчетов с помощью Программных продуктов MOM в разделе «Обслуживание (поддержка)».
- (b) Назначенный инженер службы поддержки. SISW назначит Инженера службы поддержки (DSE) для координации технического разрешения проблем, представленных в Отчетах об инцидентах при использовании Программного обеспечения MOM.

#### **4. ДРУГИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

**4.1 Приоритет и передача для последующего рассмотрения.** SISW будет принимать все коммерчески обоснованные меры по своевременному предоставлению услуг Обслуживанию (поддержке) по принципу простой очередности. В зависимости от серьезности и сложности Отчеты об инцидентах автоматически направляются в соответствующие службы SISW. Заказчик должен классифицировать каждый Отчет об инциденте в соответствии со следующей классификацией приоритетов и серьезности влияния инцидента на работу компании. Если Заказчик не указал класс приоритета, то автоматически будет установлен класс «Общий». Окончательная классификация инцидентов производится исключительно по усмотрению SISW.

Классы приоритета

- **Критический**  
Этот класс приоритета предназначен исключительно для инцидентов, при которых производственная система Заказчика остановила работу или Заказчик намерен очень скоро выполнить первый запуск производственной системы, но эта проблема не позволит производственной системе выполнять рабочие операции. Предполагаемое время ответа при Критических инцидентах составляет 4 часа при использовании пакета услуг по Обслуживанию (поддержке) «Бронзовый»/«Стандартный», 2 часа – «Серебряный» и 1 час – «Золотой».
- **Высокий**  
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. Предполагаемое время ответа при возникновении проблем высокого приоритета составляет 8 часов для всех уровней Обслуживания (поддержки).
- **Средний/общий**

Возникли неполадки в работе, но работа может быть продолжена, или неправильно выполняется функция, не являющаяся критически важной для компании. Предполагаемое время ответа при возникновении проблем среднего/общего приоритета составляет 2 дня для всех уровней Обслуживания (поддержки).

- Низкий  
Запрос на техническое обслуживание или получение информации; возникновение малозначительной проблемы. Предполагаемое время ответа при возникновении инцидентов низкого приоритета составляет 5 дней для всех уровней Обслуживания (поддержки).

**4.2 Расширенная Обслуживание (поддержка) и окончание срока службы.** SISW предоставляет расширенные услуги Обслуживания (поддержки) для Продуктов MOM в течение 24 месяцев после истечения срока основной поддержки. Услуги Обслуживания (поддержки) в конце срока службы ограничены только коммерчески обоснованными мероприятиями; Предполагаемое время ответа не применяется к инцидентам в конце срока службы.