

Manufacturing Operations Management-Software (MOM)

Produktspezifische Bedingungen für Pflegeservices

Diese produktspezifischen Bedingungen für Pflegeservices für Manufacturing Operations Management-Software (MOM) („MOM-Pflegebedingungen“) ergänzen die Allgemeinen Bedingungen für Pflegeservices von SISW und gelten ausschließlich für Produkte, die im Order Form als „MOM“ gekennzeichnet sind. Diese MOM-Pflegebedingungen stellen zusammen mit den Allgemeinen Bedingungen für Pflegeservices von SISW, der EULA und anderen entsprechenden Ergänzenden Bedingungen den Rahmenvertrag zwischen den Vertragsparteien dar („Rahmenvertrag“).

1. **DEFINITIONEN.** Die in diesem Dokument verwendeten hervorgehobenen Begriffe haben die im Rahmenvertrag festgelegte Bedeutung. Für diese MOM-Bedingungen gelten die folgenden zusätzlichen Definitionen:
 - (a) „Incident Report (IR)“ bezeichnet eine Kundenanfrage in Bezug auf MOM-Software.
 - (b) „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 diesen MOM-Pflegebedingungen 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 oder Gold).
 - (c) „Tiered Support“ bezeichnet die mehrstufigen Pflegeservices, die unter diesen MOM-Pflegebedingungen angeboten werden.
 - (d) „Premium Support“ bezeichnet zusätzliche Pflegeservices, die dem Kunden gegen Bezahlung einer festen Gebühr zur Verfügung stehen.
2. **TIERED SUPPORT.** Der Kunde erhält die Pflegeservices in Übereinstimmung mit der im zutreffenden Order Form angegebenen Tiered-Support-Stufe.
- 2.1 **Bronze/Standard-Support-Services.**
 - (a) Online-Support. Bronze/Standard-Support-Kunden können Incident Reports online erstellen, verwalten und einsehen. 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.
 - (b) Telefonischer Support. Bronze/Standard-Support-Kunden können sich von 08.00 bis 17.00 Uhr während der üblichen Geschäftszeiten des jeweiligen Siemens Technical Support Centers an das dem Standort oder Territorium nächstgelegene Siemens Technical Support Center wenden. Der Kunde wird SISW ausreichende Informationen über einen vermuteten Fehler sowie die Umstände, unter denen 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.
 - (c) Technische Ansprechpartner. Der Kunde wird mindestens zwei (2) eigene Mitarbeiter als technische Ansprechpartner benennen, die Schulungen von SISW zur jeweiligen MOM-Software erhalten haben. Diese namentlich genannten technischen Ansprechpartner fungieren als primäre Ansprechpartner am Kundenstandort, die SISW kontaktieren können, um Pflegeservices in Anspruch zu nehmen. Zu den Zeiten, zu denen SISW Pflegeservices 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 ausgetauscht werden.
 - (d) Zugriff und Daten. SISW kann Pflegeservices auf Anfrage über eine Fernverbindung und nach einvernehmlicher Vereinbarung zwischen dem Kunden und SISW erbringen. Der Kunde wird 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 festgelegt. Auf angemessene Anfrage von SISW wird der Kunde Kopien der Kundendaten bereitstellen, damit die Pflegeservices erbracht werden können.
- 2.2 **Silber-Support-Service.** Silber-Support-Kunden erhalten sämtliche Leistungen des Bronze/Standard-Supports sowie die folgende zusätzliche Leistung: 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.
- 2.3 **Gold-Support-Service.** Gold-Support-Kunden erhalten sämtliche Leistungen des Silber-Supports sowie die folgenden zusätzlichen Leistungen:

- (a) 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.
- (b) 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 (2) pro Jahr pro Standort.
- 3. PREMIUM SUPPORT.** MOM-Softwarekunden können die folgenden zusätzlichen Premium-Support-Services erwerben:
- (a) Customer Success Manager. Der Customer Success Manager (CSM) fungiert als dedizierter Supportmitarbeiter für die Verwaltung von Pflegeservices, Kommunikation, Effektivität im Rahmen des Projekts und regelmäßiger Berichterstattung für MOM-Softwareprodukte mit Pflegeservices.
- (b) Designated Support Engineer. SISW wird einen Designated Support Engineer (DSE) ernennen, der die technische Lösung von Incident Reports in Bezug auf MOM-Software koordiniert.
- 4. SONSTIGE BESTIMMUNGEN.**
- 4.1 Priorität und Eskalation.** SISW wird mit wirtschaftlich angemessenem Aufwand umgehend Pflegeservices in chronologischer Reihenfolge bereitstellen. Incident Reports werden ausgehend von Schweregrad und Komplexität automatisch an die zuständigen Mitarbeiter bei SISW eskaliert. Der Kunde wird 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. Die abschließende Klassifizierung von Incidents ist SISW vorbehalten. 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-Support und eine Stunde bei Gold-Support.
 - **Hoch**
Diese Priorität wird für Situationen verwendet, 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.
- 4.2 Erweiterte und „End of Life“-Pflegeservices.** SISW stellt Erweiterte Pflegeservices allgemein für MOM-Produkte für einen Zeitraum von 24 Monaten nach Ablauf der Haupt-Supportleistungen zur Verfügung. „End of Life“-Pflegeservices sind ausschließlich auf wirtschaftlich angemessenen Aufwand beschränkt, für „End of Life“-Incidents gilt keine Angestrebte Reaktionszeit.