

# Manufacturing Operations Management (MOM) Software

## Productspecifieke voorwaarden

Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. of een van de aan Siemens Industry Software gelieerde bedrijven (gezamenlijk hierna te noemen 'SISW'), is met een klant een licentie- en service-Overeenkomst voor SISW-software overeengekomen, in de vorm van een schriftelijke Overeenkomst die door beide partijen is ondertekend Overeenkomst of een "click-wrap" of online Overeenkomst waarmee de klant elektronisch heeft ingestemd (hierna te noemen de 'Overeenkomst'). Deze voorwaarden (het 'MOM-amendement') gelden specifiek voor de Manufacturing Operations Management Software ('MOM-software') en niet voor andere software die door SISW wordt aangeboden. Deze voorwaarden vormen een aanvulling op de voorwaarden in de Overeenkomst. Wanneer deze voorwaarden in strijd zijn met de voorwaarden van de Overeenkomst, krijgen deze voorwaarden wat betreft de MOM-software voorrang boven de voorwaarden van de Overeenkomst.

De aanvullende algemene voorwaarden voor de MOM-software zijn als volgt:

1. **DEFINITIES.** De termen in hoofdletters die in dit amendement worden gebruikt, hebben dezelfde betekenis als gedefinieerd in de Overeenkomst, tenzij ze in dit amendement anders worden gedefinieerd. De volgende definities gelden specifiek voor MOM-software en niet voor andere software die onder de Overeenkomst wordt geleverd:
  - 1.1 'Actieve gebruikerslicenties' hebben de betekenis die wordt gedefinieerd in onderstaande paragraaf 2. In geval van actieve gebruikerslicenties voor MOM-software zijn de termen 'Regio' en 'Geautoriseerde gebruikers' - zoals gedefinieerd in de Overeenkomst - niet van toepassing.
  - 1.2 'Credits' verwijst naar aanvullende licentierechten die bij SISW kunnen worden aangevraagd voor specifieke Simatic IT-software als onderdeel van de MOM-software om andere configuraties mogelijk te maken (zoals voor een specifiek aantal gebruikers in het geval van 'gelijktijdige gebruikers'-licenties, voor een specifiek aantal configuratie-onderdelen zoals 'Apparatuur', of voor een specifiek aantal klanten in het geval van licenties per product).
  - 1.3 'Apparatuur' betekent elk fysiek apparaat dat is geconfigureerd binnen MOM-softwareproducten en dat op een geautomatiseerde wijze gegevens uitwisselt met MOM-softwareproducten.
  - 1.4 'Incident-rapport (IR)' betekent een vraag van de klant met betrekking tot MOM-software die wordt afgehandeld binnen het kader van dit MOM-amendement.
  - 1.5 'MOM-software' betekent alle software die is verkocht door SISW en het eigendom is van het Product Lifecycle-bedrijfssegment Manufacturing Operations Management (MOM) met uitzondering van Unicam en Automation Designer Software
  - 1.6 'Locatie' betekent, indien van toepassing, de locatie van de klant die wordt vermeld in een LSDA (licensed software designation agreement). Een klant op meerdere locaties gevestigd zijn en elke locatie moet een specifiek aantal licenties bezitten voor de betreffende MOM-software. Elke licentie mag uitsluitend door de klant worden gebruikt voor de locaties die zijn gekoppeld aan de licentie. Tenzij de Overeenkomst anderszins vermeldt, mag de klant geen licenties voor MOM-software overdragen naar een andere locatie, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van SISW.
  - 1.7 'Multiplexing' betekent het gebruik van hardware of software voor het bundelen van verbindingen, het omleiden van gegevens of het verminderen van het aantal gebruikers dat direct toegang heeft tot of gebruik maakt van de MOM-software (soms aangeduid als 'bundeling').
  - 1.8 'Beoogde responstijd' betekent de beoogde responstijd tussen de ontvangst van het incident-rapport via één van de overeengekomen communicatiekanalen (zoals Siemens GTAC Web Support, rechtstreekse telefonische ondersteuning, etc.) overeenkomstig dit MOM-amendement en de eerste communicatie van een lid van de technische ondersteuning van Siemens met de klant via e-mail, telefoon of de website, waarbij rekening wordt gehouden met de beschikbare tijden voor het gecontracteerde niveau van de ondersteunende diensten (brons/standaard, zilver/geavanceerd of goud/premium).
  - 1.9 'Gebruikers' betekent de medewerkers van de klant en medewerkers van de consultants, agenten en onderaannemers van de klant - die geen concurrenten zijn van SISW - op voorwaarde dat de consultant, agent of onderaannemer schriftelijk akkoord is gegaan met de beperkingen betreffende het gebruik van de software en met de verplichtingen inzake vertrouwelijkheid en geheimhouding, die niet minder streng zijn dan die worden vermeld in de Overeenkomst. De term 'gebruikers' omvat ook apparaten die zijn aangesloten op de MOM-software, inclusief, maar niet beperkt tot, online-gebruikersinterfaces, browser-verbindingen, terminals op de werkvloer (pc's), apparaten op de werkvloer die zijn gebundeld via één enkele PC – inclusief RF-

apparaten, dataverzamelingsterminals, mobiele apparaten, Windows CE-terminals en interface-verbindingen naar of vanaf de MOM-software die is geïnstalleerd op een specifieke locatie.

**2. LICENTIETYPEN.** Paragraaf 2.3 van de Overeenkomst wordt hierbij gewijzigd om de volgende licentietypen en aanvullende voorschriften toe te voegen die beschikbaar zijn met betrekking tot MOM-software:

**2.1** ‘Actieve gebruikerslicenties’ betekent dat toegang tot de MOM-software beperkt is tot het maximum aantal gebruikers waarvoor geldige licenties zijn aangeschaft in overeenstemming met de Overeenkomst voor een specifieke locatie. Het aantal actieve gebruikerslicenties wordt niet verlaagd door multiplexing (bundeling); elke persoon die zich heeft aangemeld op - of elk apparaat dat aangesloten op - een multiplexing-apparaat telt als één actieve gebruikerslicentie.

**2.2** ‘Credits’. De omvang van het gebruik van sommige MOM-softwareproducten wordt over het algemeen bepaald door het aantal aangeschafte credits. De klant mag de betreffende Simatic IT-software gebruiken waarvoor de klant het overeenkomstige aantal credits heeft aangeschaft.

**3. ALGEMENE VOORWAARDEN SOFTWARE-ONDERHOUD EN -ONDERSTEUNING.** De volgende algemene voorwaarden gelden voor onderhouds- en ondersteunende diensten voor MOM-software en vormen als zodanig een aanpassing van de betreffende bepalingen van de Overeenkomst. De hierin vermelde algemene voorwaarden zullen prevaleren boven die van de Overeenkomst.

**3.1 Voorwaarden onderhoud** Voor de aanschaf van onderhoudsdiensten voor een locatie is de aanschaf vereist van ondersteunende diensten van hetzelfde niveau (brons/standaard, zilver/geavanceerd, goud/premium) voor alle MOM-software waarvoor een licentie is verstrekt voor gebruik op die locatie.

**3.2 Ondersteunende diensten op het niveau brons/standaard.**

**3.2.1 Online ondersteuning.** Klanten met het ondersteuningsniveau brons/standaard mogen online incident-rapporten opstellen, beheren en bekijken. De website voor technische ondersteuning van Siemens ([www.siemens.com/gtac](http://www.siemens.com/gtac)), inclusief de Siemens software-kennisbank, de locatie van het dichtstbijzijnde centrum voor technische ondersteuning van Siemens en documentatie, is vierentwintig uur per dag en zeven dagen per week beschikbaar (24/7).

**3.2.2 Telefonische ondersteuning.** Klanten met het ondersteuningsniveau brons/standaard kunnen contact opnemen met het centrum voor technische ondersteuning van Siemens dat zo dicht mogelijk ligt bij de betreffende locatie of regio waar het probleem of de vraag betrekking op heeft. Dit kan gebeuren van 08.00 tot 17.00 uur tijdens normale kantooruren van het betreffende centrum voor technische ondersteuning van Siemens. De klant dient aan SISW voldoende informatie over een vermoedelijk probleem of een vermoedelijke fout te verstrekken, met vermelding van de omstandigheden waaronder dat probleem of die fout zich heeft voorgedaan, zodat SISW dat probleem op haar systemen kan reproduceren. Telefonische ondersteuning is beschikbaar in het Engels; de beschikbaarheid in andere talen wordt bepaald door SISW.

**3.2.3 Technische contactpersonen.** Elke klant moet minimaal twee (2) eigen medewerkers aanwijzen als technisch contactpersoon die een training hebben gevolgd van SISW m.b.t. de betreffende MOM-software. Deze aangewezen technische contactpersonen zijn de primaire contactpersonen op de locatie van de klant die voor ondersteunende diensten contact opnemen met SISW. Bovendien moet één technische contactpersoon van de klant aanwezig zijn op het moment dat SISW ondersteunende diensten verleent. De Klant kan de door hem aangewezen initiële technische contactpersonen wijzigen indien de klant SISW daarvan voorafgaand en schriftelijk in kennis stelt.

**3.2.4 Toegang en gegevens.** SISW kan op verzoek van en in overleg met de klant ondersteunende diensten verlenen via een externe verbinding. De klant moet SISW een beveiligde externe toegang verlenen tot de computersystemen van de klant waarop de MOM-software draait. De toegangsprotocollen en wachtwoorden die moeten worden gebruikt voor deze toegang, zullen van tijd tot tijd worden bepaald door de technische contactpersonen van beide partijen. Op verzoek van SISW, verstrekt de klant SISW kopieën van klantgegevens om de ondersteunende diensten te kunnen leveren.

**3.3 Ondersteunende diensten op het niveau zilver/geavanceerd.** Klanten met ondersteuning op het niveau zilver/geavanceerd, krijgen naast alle voordelen van ondersteuning op het niveau brons/standaard tevens de volgende voordelen.

Ondersteunende diensten in nood-/kritieke situaties. Ondersteunende diensten in noodsituaties zijn 24/5 beschikbaar (van maandag 00:00 uur t/m vrijdag 23:59 uur) uitsluitend voor het oplossen van situaties met kritieke prioriteit waarin de MOM-software productie-installatie van de klant geheel niet meer functioneert of een ernstige verstoring veroorzaakt in de werkzaamheden van de klant. De hotline voor 24-uurs ondersteunende diensten mag uitsluitend worden gebruikt buiten de normale kantooruren van het betreffende technische ondersteuningscentrum van Siemens; tijdens de kantooruren dient de klant steeds rechtstreeks contact op te nemen met het technische ondersteuningscentrum van Siemens.

**3.4 Ondersteunende diensten op het niveau goud/premium.** Klanten met ondersteuning op het niveau goud/premium, krijgen naast alle voordelen van ondersteuning op het niveau zilver/geavanceerd tevens de volgende voordelen.

3.4.1 Ondersteunende diensten in nood-/kritieke situaties. Ondersteunende diensten in noodsituaties zijn 24/7 beschikbaar, uitsluitend voor het oplossen van situaties met kritieke prioriteit waarin de MOM-software productie-installatie van de klant geheel niet meer functioneert of een ernstige verstoring veroorzaakt in de werkzaamheden van de klant. De hotline voor 24-uurs ondersteunende diensten mag uitsluitend worden gebruikt buiten de normale kantooruren voor het betreffende technische ondersteuningscentrum van Siemens; de klant moet tijdens normale kantooruren rechtstreeks contact opnemen met het technische ondersteuningscentrum van Siemens.

3.4.2 Vooraf geregelde ondersteuning tijdens weekends/vakanties. Vooraf geregelde ondersteuning tijdens weekeinden voor oproepen met hoge en/of middelmatige prioriteit is toegestaan voor het uitvoeren of upgraden van go-live situaties en is beperkt tot 2 keer per jaar per klantlocatie.

### 3.5 Overige algemene bepalingen voor onderhoud

3.5.1 Prioritering van ondersteunende diensten. SISW zal alle commercieel redelijke inspanningen doen om snelle ondersteunende diensten te verlenen op basis van de volgorde van ontvangst van verzoeken om ondersteuning. Incident-rapporten worden automatisch doorverwezen naar de juiste medewerkers binnen SISW op basis van de ernst en complexiteit ervan. De klant moet elk incident-rapport classificeren volgens de volgende prioriteitsklassen en de impact daarvan op de bedrijfsvoering. Wanneer een prioriteitsklasse niet wordt gedefinieerd door de klant, wordt deze standaard beschouwd als 'Algemeen'.

(a) Prioriteitsklassen:

- **Kritiek**

Deze prioriteit mag uitsluitend worden gebruikt voor incidenten waarbij het productiesysteem van de klant down is, of wanneer de klant het productiesysteem zeer binnenkort voor het eerst wil opstarten en dit probleem voorkomt dat het productiesysteem van start kan gaan. De beoogde responstijd voor kritieke incidenten is 4 uur voor ondersteuning op het niveau brons/standaard, 2 uur voor zilver/geavanceerd en 1 uur voor goud/premium.

- **Hoog**

Deze prioriteit moet worden gebruikt voor situaties met een ernstig verlies aan functionaliteit, terwijl het productiesysteem van de klant operationeel blijft en de verwerking kan worden voortgezet. De beoogde responstijd voor incidenten met een hoge prioriteit is 8 uur voor alle ondersteuningsniveaus.

- **Middelmatig/Algemeen**

Er is een storing in de functionaliteit opgetreden, maar de verwerking kan nog steeds worden voortgezet, of een niet-bedrijfskritieke functie werkt niet goed. De beoogde responstijd voor incidenten met een middelmatig/algemene prioriteit is 2 dagen voor alle ondersteuningsniveaus.

- **Laag**

Een verzoek om service of informatie of er is een probleem met geringe impact geconstateerd. De beoogde responstijd voor incidenten met een lage prioriteit is 5 dagen voor alle ondersteuningsniveaus.

(b) De uiteindelijke classificatie van incidenten wordt uitsluitend bepaald door SISW.

3.5.2 Bedrijfsomgeving; geen wijzigingen. Dit ondersteuningsplan geldt uitsluitend voor de werking van de MOM-software wanneer deze wordt gebruikt onder de omstandigheden en in de omgeving waarvoor deze is ontwikkeld, zoals beschreven in de Overeenkomst en de documentatie bij de MOM-software. SISW hoeft geen ondersteunende diensten te verlenen als de MOM-software is aangepast of gewijzigd door iemand anders dan SISW, tenzij een dergelijke wijziging werd uitgevoerd in uitdrukkelijke opdracht van SISW. De ondersteunde configuraties en hardware-omgevingen worden weergegeven op [www.siemens.com/gtac](http://www.siemens.com/gtac).

3.5.3 Onvermogen om afwijkingen te verhelpen. Wanneer SISW niet in staat is om binnen een redelijke termijn een materiële afwijking van de MOM-software ten aanzien van de bijbehorende documentatie te verhelpen, kan de klant - als enige remedie - de ondersteunende diensten beëindigen en een terugbetaling ontvangen van het resterende, ongebruikte saldo van de vergoedingen voor ondersteunende diensten of het abonnement onder de voorwaarden van de Overeenkomst.

3.5.4 Uitgebreide ondersteuning. In het algemeen zal SISW uitgebreide ondersteuning blijven aanbieden gedurende 24 maanden na het verstrijken van de standaard ondersteuning. Voor uitgebreide ondersteuning kunnen aanvullende kosten gelden.

3.5.5 End-of-life ondersteuning. 'End of Life'-producten zijn MOM-softwareproducten die over het algemeen niet meer door SISW worden geleverd en ondersteund en die niet vallen onder de standaard of uitgebreide ondersteunende diensten. Voor

'end-of-life'-ondersteuning kunnen aanvullende kosten gelden. Indien niet anderszins wordt vermeld, is de ondersteuning beperkt tot uitsluitend commercieel redelijke inspanningen. Voor end-of-life incidenten geldt geen beoogde responstijd.

- 3.5.6 Aanvullende diensten. Diensten die vallen buiten het ondersteuningsniveau van de klant of buiten de werkingssfeer van dit ondersteuningsplan, zoals - maar niet beperkt tot - ondersteunende diensten na afloop van de ondersteuningsperiode, kunnen soms beschikbaar zijn tegen aanvullende kosten.
- 3.5.7 Software van derden. SISW garandeert dat software van derde partijen samen met de MOM-software zal functioneren uitsluitend zoals bepaald in de bijbehorende documentatie. Enig ander gebruik van software van derde partijen door de klant, ofwel als stand-alone product ofwel in combinatie met de MOM-software, is niet getest en wordt niet gegarandeerd door SISW. SISW kan de klant assisteren bij compatibiliteit van software van derde partijen met de MOM-software, maar SISW heeft geen enkele verplichting om software van derde partijen te ondersteunen.