

MC-Software

Produktspezifische Bedingungen für Pflegeservices

Diese Produktspezifischen Bedingungen für Pflegeservices für MC-Software („MC-Pflegebedingungen“) ergänzen die Allgemeinen Bedingungen für Pflegeservices von SISW und gelten ausschließlich für Produkte, die im Order Form als „MC“ gekennzeichnet sind. Diese MC-Pflegebedingungen stellen zusammen mit den Allgemeinen Bedingungen für Pflegeservices von SISW, dem 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 MC-Pflegebedingungen gelten die folgenden zusätzlichen Definitionen:

- (a) „Kunden-Service-Pack“ bezeichnet das Release der MC-Software, in dem Fehler korrigiert wurden und das im Allgemeinen keine geänderte Funktionalität der MC-Software umfasst. Kunden-Service-Packs können in der Anzahl kopiert werden, die der Anzahl ursprünglicher Lizenzen der MC-Software entspricht.
- (b) „Incident Report (IR)“ bezeichnet eine Kundenanfrage in Bezug auf MC-Software.
- (c) „Software-Update“ bezeichnet eine Version der MC-Software, die erweiterte Funktionalität, Optimierung etc. durch Haupt- und Zwischenreleases umfasst.
- (d) „Angestrebte Reaktionszeit“ bezeichnet die angestrebte Zeit zwischen dem Erhalt des Incident Reports über das SISW Support Center in Übereinstimmung mit diesen MC-Bedingungen und der ersten Kommunikation eines Mitglieds des SISW Support Centers mit dem Kunden per E-Mail oder Telefon, unter Berücksichtigung der Verfügbarkeitszeiten für den vertraglich vereinbarten Support-Service-Level.

2. PFLEGE. SISW bietet die folgenden Pflegeservices in Bezug auf MC-Software:

- 2.1 Pflege beschädigter Datenmedien.** Im Falle beschädigter Datenmedien wird SISW dem Kunden eine neue Version der MC-Software bereitstellen. Die Bereitstellungsmethode liegt im alleinigen Ermessen von SISW.
- 2.2 Bereitstellung von Software-Updates und Service-Packs.** Pflege- und Support-Services umfassen die Bereitstellung von Software-Updates und Service-Packs der MC-Software, soweit diese Services von SISW in Bezug auf die MC-Software oder einen Teil der MC-Software für den Kundenstamm im Allgemeinen zur Verfügung gestellt werden. Die Installation von Software-Updates und Service-Packs ist nicht Bestandteil der MC-Softwarepflege.
- 2.3 Telefonischer Support.** Die Features des telefonischen Supports sind abhängig vom vereinbarten Service-Level. Derzeit wird der Bronze/Standard-Service-Level angeboten. Das heißt, dass Kunden das SISW Support Center mit Problemen oder Fragen kontaktieren können, das die MC-Software gemäß den Angaben auf der SISW-Webseite <http://www.siemens.com/gtac> unterstützt. Telefonischer Support ist von 08.00 bis 17.00 Uhr während der üblichen Geschäftszeiten (Montag bis Freitag), Ortszeit, am Standort des Kunden gemäß den Angaben im Rahmenvertrag verfügbar, ausgenommen an nationalen und lokalen Feiertagen. Der Kunde wird dem SISW Support Center 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 deutscher, englischer und chinesischer Sprache; andere Sprachen können nach Ermessen von SISW angeboten werden.

3. SONSTIGE BESTIMMUNGEN.

- 3.1 Zugriff und Daten.** SISW kann die Support-Services auf Anfrage nach einvernehmlicher Vereinbarung zwischen dem Kunden und SISW über eine Fernverbindung erbringen. Der Kunde muss SISW den sicheren Fernzugriff auf die Systeme des Kunden ermöglichen, auf denen die MC-Software ausgeführt wird.
- 3.2 Informationen über den Endkunden.** Wenn der Kunde nicht der Kunde der Pflegeservices ist, muss der Kunde SISW sobald wie möglich über die Identität des Endkunden informieren.
- 3.3 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 „Gering“ betrachtet. SISW legt die Prioritätsklassen von Incidents abschließend fest, die wie folgt definiert sind:
 - **Kritisch**
Das Produktionssystem oder die Implementierung ist derzeit nicht funktionsfähig. Die kontinuierliche Nutzung einer oder mehrerer kritischer Funktionen des Produkts/der Implementierung ist nicht möglich und verhindert die normale Nutzung oder Implementierung. Es gibt schwerwiegende Auswirkungen auf

entscheidende Geschäftsprozesse und die Nutzung auf einem Produktionssystem oder Implementierungsprozesssystem. Das Problem ist zeitkritisch und verursacht eine Unterbrechung der Produktion oder Implementierung. Die angestrebte Reaktionszeit für Incidents mit kritischer Priorität beträgt vier (4) Stunden bei den Bronze/Standard-Support-Levels.

- **Hoch**
Ein schwerwiegender Funktionsverlust des Produktionssystems oder der Implementierung, das System bleibt jedoch betriebsbereit. Das Problem ist zeitkritisch und kann eine sofortige Funktionsunterbrechung verursachen. Die angestrebte Reaktionszeit für Incidents mit hoher Priorität beträgt acht (8) Stunden bei den Bronze/Standard-Support-Levels.
- **Allgemein**
Ein Funktionsfehler ist aufgetreten, die Verarbeitung kann jedoch fortgesetzt werden, oder eine nicht geschäftskritische Funktion arbeitet nicht ordnungsgemäß. Geschäftsprozesse werden fortgesetzt und die Auswirkungen sind gering oder es besteht ein Workaround. Das Problem kann zeitkritisch sein, verursacht jedoch keine direkte Arbeitsunterbrechung und die Nutzung kann eingeschränkt fortgesetzt werden. Die angestrebte Reaktionszeit für Incidents mit allgemeiner Priorität beträgt zwei (2) Tage bei den Bronze/Standard-Support-Levels.
- **Gering**
Eine Anfrage oder Frage zu allgemeinem Support oder Informationen über ein Produkt. Es gibt keine Arbeitsunterbrechung und der Betrieb kann uneingeschränkt fortgesetzt werden. Dies umfasst Anfragen nach einem neuen Feature oder neuer Funktionalität im bestehenden Produkt oder einem Feature, das für die langfristige Funktionalität wichtig ist. Die angestrebte Reaktionszeit für Incidents mit geringer Priorität beträgt fünf Tage bei den Bronze/Standard-Support-Levels.

3.4 Registrierung der Pflege. SISW wird dem Kunden im Rahmen des Order Form eine Vertragsnummer bereitstellen. Diese Nummer ist erforderlich für die Registrierung als Ansprechpartner für Pflegeservices.