

Oprogramowanie do zarządzania działalnością produkcyjną (Oprogramowanie MOM)

Postanowienia dotyczące usług wsparcia/utrzymania dla produktu

Niniejsze postanowienia dotyczące usług wsparcia/utrzymania dla oprogramowania do zarządzania działalnością produkcyjną („Postanowienia dotyczące wsparcia/utrzymania MOM”) uzupełniają Ogólne warunki świadczenia usług wsparcia/utrzymania przez firmę SISW i odnoszą się wyłącznie do Produktów wskazanych na Formularzu zamówienia jako „MOM”. Niniejsze Postanowienia dotyczące wsparcia/utrzymania MOM, wraz z Ogólnymi warunkami świadczenia usług wsparcia/utrzymania przez firmę SISW oraz innymi odpowiednimi Postanowieniami dodatkowymi, tworzą umowę zawartą między stronami („Umowa”).

1. **DEFINICJE.** Terminy pisane w niniejszym dokumencie wielką literą mają znaczenie określone w Umowie. Do niniejszych Postanowień dotyczących Oprogramowania MOM odnoszą się następujące definicje dodatkowe:
 - (a) „Zgłoszenie incydentu (IR)” to zapytanie Klienta dotyczące Oprogramowania MOM.
 - (b) „Docelowy czas reakcji” to docelowy czas od otrzymania Zgłoszenia incydentu za pośrednictwem jednego z uzgodnionych kanałów komunikacji (np. wsparcie internetowe Siemens GTAC, bezpośrednie wsparcie telefoniczne itp.) zgodnie z niniejszymi Postanowieniami dotyczącymi wsparcia/utrzymania MOM do pierwszego kontaktu pracownika wsparcia technicznego firmy Siemens z Klientem pocztą elektroniczną, telefonicznie lub przez Internet, przy uwzględnieniu okresów dostępności dla umownego poziomu wsparcia (brązowego/standardowego, srebrnego oraz złotego).
 - (c) „Wsparcie wielopoziomowe” to wielopoziomowe Usługi wsparcia/utrzymania oferowane na podstawie niniejszych Postanowień dotyczących wsparcia/utrzymania MOM.
 - (d) „Wsparcie premium” to dodatkowe Usługi wsparcia/utrzymania dostępne Klientowi za ustaloną opłatą.
2. **WSPARCIE WIELOPOZIOMOWE.** Na rzecz Klienta będą świadczone Usługi wsparcia/utrzymania zgodnie z poziomem Wsparcia wielopoziomowego wskazanym na odpowiednim Formularzu zamówienia.
- 2.1 **Usługi wsparcia na poziomie brązowym/standardowym.**
 - (a) Wsparcie przez Internet. Klienci korzystający ze wsparcia na poziomie brązowym/standardowym mogą tworzyć, obsługiwać i przeglądać Zgłoszenia incydentów przez Internet. Serwis www wsparcia technicznego firmy Siemens (www.siemens.com/gtac), w tym baza wiedzy o oprogramowaniu firmy Siemens oraz lokalizacja najbliższego centrum wsparcia technicznego firmy Siemens i dokumentacja są dostępne 24 godziny na dobę/7 dni w tygodniu („24/7”).
 - (b) Wsparcie telefoniczne. Klienci korzystający ze wsparcia na poziomie brązowym/standardowym mogą kontaktować się z centrum wsparcia technicznego firmy Siemens położonym najbliższej Lokalizacji lub Terytorium w godzinach 08:00–17:00 w zwykłych godzinach pracy danego centrum wsparcia technicznego firmy Siemens. Klient jest zobowiązany zapewnić SISW wystarczające informacje dotyczące domniemanego błędu oraz okoliczności jego wystąpienia, aby firma SISW mogła odtworzyć dany problem w swoich systemach. Wsparcie telefoniczne jest w języku angielskim. SISW zapewnia wsparcie w innych językach według swojego wyłącznego uznania.
 - (c) Osoby do kontaktu w sprawach technicznych. Klient wyznaczy co najmniej dwóch (2) pracowników jako określone z nazwiska osoby kontaktowe w sprawach technicznych, które przeszły szkolenie SISW dotyczące odpowiedniego Oprogramowania MOM. Owe wyznaczone osoby do kontaktu w sprawach technicznych będą podstawowymi osobami do kontaktu w lokalizacji Klienta, które będą kontaktować się z SISW w sprawie Usług wsparcia/utrzymania. Ponadto jedna z osób kontaktowych Klienta w sprawach technicznych musi być obecna przy świadczeniu Usług wsparcia/utrzymania przez SISW. Pierwotnie wyznaczone przez Klienta osoby do kontaktu w sprawach technicznych mogą być okresowo zmieniane za pisemnym powiadomieniem przekazanym SISW.
 - (d) Dostęp i dane. SISW, na żądanie oraz na podstawie obopólnego porozumienia między Klientem a SISW, może świadczyć Usługi wsparcia/utrzymania za pośrednictwem połączenia zdalnego. Klient zapewni SISW bezpieczny zdalny dostęp do swoich systemów komputerowych, w których działa Oprogramowanie MOM. Protokoły i hasła dostępu ustalają okresowo osoby kontaktowe obu stron w sprawach technicznych. Na uzasadniony wniosek SISW Klient przekaże kopie swoich danych w celu umożliwienia świadczenia Usług wsparcia/utrzymania.
- 2.2 **Usługi wsparcia/utrzymania na poziomie srebrnym.** Klientom korzystającym ze wsparcia na poziomie srebrnym przysługują wszystkie korzyści pomocy na poziomie brązowym/standardowym oraz następujące dodatkowe korzyści: Usługi wsparcia w nagłych przypadkach/sytuacjach krytycznych. Wsparcie w nagłych przypadkach jest dostępne 24 godziny na dobę, 5 dni w tygodniu (od poniedziałku od godziny 00:00 do piątku do godziny 23:59) wyłącznie w odniesieniu do sytuacji o priorytetowości krytycznej, w których instalacja produkcyjna Oprogramowania MOM Klienta zupełnie przestała działać lub powoduje poważną dezorganizację działalności Klienta. Z infolinii wsparcia całodobowego korzystać należy wyłącznie poza zwykłymi godzinami pracy danego centrum wsparcia technicznego firmy Siemens. W zwykłych godzinach pracy Klient musi się kontaktować bezpośrednio z centrum wsparcia

technicznego firmy Siemens.

2.3 Usługi wsparcia/utrzymania na poziomie złotym. Klientom korzystającym ze wsparcia na poziomie złotym przysługują wszystkie korzyści wsparcia na poziomie srebrnym oraz następujące dodatkowe korzyści:

- (a) **Usługi wsparcia w nagłych przypadkach/sytuacjach krytycznych.** Wsparcie w nagłych przypadkach jest dostępne w systemie 24/7 wyłącznie w odniesieniu do sytuacji o priorytetowości krytycznej, w których instalacja produkcyjna Oprogramowania MOM Klienta zupełnie przestała działać lub spowodowała poważną dezorganizację działalności Klienta. Z infolinii wsparcia całodobowego korzystać należy wyłącznie poza zwykłymi godzinami pracy danego centrum wsparcia technicznego firmy Siemens. W zwykłych godzinach pracy Klient musi się kontaktować bezpośrednio z centrum wsparcia technicznego firmy Siemens.
- (b) **Wcześniej umówione wsparcie w weekendy/dni wolne od pracy.** Wcześniej umówione wsparcie w weekend w odniesieniu do zgłoszeń dotyczących spraw o wysokiej i/albo średniej priorytetowości jest dozwolone tylko w odniesieniu do uruchomień wdrożeniowych lub modernizacyjnych, maksymalnie dwa (2) razy w roku w jednej Lokalizacji.

3. WSPARCIE PREMIUM. Klienci korzystający z Oprogramowania MOM mogą zakupić dodatkowe Usługi wsparcia na poziomie premium:

- (a) **Menedżer sukcesu Klienta.** Menedżer sukcesu Klienta (CSM) pełni rolę dedykowanego zasobu wsparcia, odpowiedzialnego za zarządzanie Usługami wsparcia/utrzymania, komunikacją, skutecznością interwencji oraz okresowym raportowaniem w odniesieniu do Produktów oprogramowania MOM objętych usługami wsparcia/utrzymania.
- (b) **Wyznaczony inżynier wsparcia.** SISW wyznaczy inżyniera wsparcia (DSE), który będzie koordynował obsługę techniczną Zgłoszeń incydentów dotyczących Oprogramowania MOM.

4. INNE POSTANOWIENIA.

4.1 Priorytet i eskalacja. SISW dołoży wszelkich uzasadnionych rachunkiem ekonomicznym starań, aby niezwłocznie świadczyć Usługi wsparcia/utrzymania według kolejności zgłoszeń. Zgłoszenia incydentów są automatycznie przekazywane na wyższy szczebel do odpowiednich osób w SISW stosownie do ich wagi i złożoności. Klient będzie klasyfikował każde Zgłoszenie incydentu przy zastosowaniu następujących klas priorytetowości i zgodnie ze skutkiem dla jego działalności. Jeżeli klasa priorytetowości nie została przez Klienta określona, domyślnie określa się ją jako „Ogólna”. SISW dokonuje ostatecznej klasyfikacji incydentu według swojego wyłącznego uznania. Klasa priorytetowości:

- **Krytyczna**
Ta priorytetowość jest zarezerwowana wyłącznie dla incydentów, w których system produkcji Klienta nie działa lub Klient pragnie w najbliższym czasie po raz pierwszy go uruchomić, a dany problem uniemożliwia jego uruchomienie. Planowy czas reakcji na incydenty krytyczne wynosi 4 godziny w przypadku pomocy na poziomie brązowym, 2 godziny na poziomie srebrnym i 1 godzinę na poziomie złotym.
- **Wysoka**
Ta priorytetowość będzie stosowana w sytuacjach poważnej utraty funkcjonalności, lecz dalszego działania systemu produkcyjnego Klienta i możliwości kontynuacji przetwarzania. Planowy czas reakcji na incydenty o wysokiej priorytetowości wynosi 8 godzin w odniesieniu do wszystkich poziomów wsparcia.
- **Średnia/Ogólna**
Wystąpił błąd funkcjonalności, lecz można kontynuować przetwarzanie, ewentualnie nie działa poprawnie funkcja, która nie ma krytycznego znaczenia dla działalności. Planowy czas reakcji na incydenty o średniej/ogólnej priorytetowości wynosi 2 dni w odniesieniu do wszystkich poziomów wsparcia.
- **Niska**
Potrzebne są usługi lub informacje bądź zidentyfikowano problem, którego oddziaływanie jest niewielkie. Planowy czas reakcji na incydenty o niskiej priorytetowości wynosi 5 dni w odniesieniu do wszystkich poziomów wsparcia.

4.2 Usługi wsparcia/utrzymania przedłużonego i po zakończeniu cyklu obsługi. SISW będzie ogólnie udostępniać Usługi wsparcia/utrzymania przedłużonego na Produkty MOM przez okres 24 miesięcy od upływu okresu wsparcia podstawowego. Usługi wsparcia/utrzymania po zakończeniu cyklu obsługi (End of Life) będą ograniczone wyłącznie do działań uzasadnionych ze względów handlowych; incydentów występujących po zakończeniu cyklu obsługi nie dotyczy Docelowy czas reakcji.