

IBS QMS Software

Productspecifieke Voorwaarden

Siemens Product Lifecycle Management Software Inc., of een van de aan Siemens Industry Software gelieerde bedrijven (hierin collectief "SISW" genoemd), is een overeenkomst voor softwarelicentie en diensten overeengekomen met een klant voor SISW software, die de vorm kan hebben van een door beide partijen ondertekende schriftelijke overeenkomst of een "click-wrap" of online overeenkomst waarmee de klant elektronisch heeft ingestemd (hierin de "Overeenkomst" genoemd). Deze algemene voorwaarden (het "IBS QMS Amendement") zijn specifiek voor IBS QMS Software ("IBS QMS Software") en niet voor enige andere door SISW aangeboden software. Deze voorwaarden zijn een aanvulling op de voorwaarden van de Overeenkomst en, voor zover deze voorwaarden in strijd zijn met de voorwaarden van de Overeenkomst, zullen deze voorwaarden voorrang krijgen op de voorwaarden van de Overeenkomst en strijdige bepalingen in de Overeenkomst vervangen met betrekking tot IBS QMS Software.

1. Voorwaarden Softwareonderhoud

1.1 Upgrade van Technologie

(a) Softwarecompatibiliteit met Updates

Planning van IBS QMS release omvat compatibiliteit met de vorige versie van de Software voor een maximale periode van 3 jaar vanaf de officiële datum van een Grote Release. Compatibiliteit betekent dat het overdragen en onderhouden van bestaande gegevensvoorraad wordt ingeschakeld. Dit sluit Klantspecifieke Softwarecomponenten uit.

(b) Onderhoudsperiode van versie

IBS QMS zal elke huidige Grote Release van de Software voor een periode van 1 jaar na de officiële releasedatum van de versie onderhouden.

1.2 Dienstniveauovereenkomst

(a) Vereisten

De verplichting van SISW om aan haar verplichtingen uit de Dienstniveauovereenkomst te voldoen is afhankelijk van de vervulling van de volgende eisen door de Klant:

- De Grote Release van de Software gebruikt door de Klant binnen de door SISW gedefinieerde onderhoudsperiode, de Klant heeft Ondersteuning op Eerste Niveau opgezet en voert deze uit en dit vormt de centrale interface voor IBS QMS Ondersteuning op tweede niveau,
- Een probleemloze bedrijfsomgeving voor de Software wordt verzekerd door de Ondersteuning op Eerste Niveau van de Klant,

(b) Ondersteuning op Eerste Niveau door de Klant

De Ondersteuning op Eerste Niveau geleverd door de Klant wordt gedefinieerd als de ondersteunings- en meldlijnactiviteiten die direct worden gedekt door het ondersteunings- en meldlijnteam van de Klant. In elk geval is de Ondersteuning op Eerste Niveau, in dit geval in het bijzonder de hoofdgebruikers en systeembeheerders, verantwoordelijk om te zorgen dat er eerst wordt gereageerd op vragen en problemen van gebruikers met betrekking tot het Softwaresysteem met de eigen voorstellen van Klant en dat deze zo veel mogelijk worden opgelost. De Ondersteuning op Eerste Niveau van de Klant vormt de interface met het IBS QMS Support Center. De activiteiten van Ondersteuning op Eerste Niveau van de Klant omvatten, onder meer:

- De oplossing van administratieve problemen die vallen binnen de verantwoordelijkheid van de Klant,
- De oplossing van problemen die voortkomen uit de IT-infrastructuur gebruikt door de Software (bijv. netwerk, server)
- Assistentie in het geval van operationele fouten veroorzaakt door de gebruiker,
- Assistentie in het geval van gebrek aan begrip van de gebruiker
- Regulier systeembeheer met betrekking tot:
 - Database
 - Netwerk
 - Hardware, aangesloten apparatuur

(c) IBS QMS SUPPORT CENTER

Vragen die voortkomen uit de Ondersteuning op Eerste Niveau van de Klant zullen worden verwerkt door het IBS QMS Support Center in in overeenstemming met de definities en procedures aangegeven in deze Overeenkomst. Het IBS QMS Support Center zal de volgende diensten leveren:

- Telefonische ondersteuning bij beantwoorden van specifieke en technische vragen met betrekking tot de Software
- Analyse van de problemen die zich in de Software voordoen
- De verwijdering van softwarefouten in de Software

- De correctie van foutieve configuraties
- Assistentie in het geval van vragen over configuratie

De response van het IBS QMS Support Center voor steunen van vragen of problemen met betrekking tot software van derden gekocht van SISW kan beperkt zijn. In dit geval wordt expliciet verwezen naar de bepalingen en voorwaarden van de steun van de derde.

(d) Niveaus IBS QMS Support en openingstijden

Openingstijden van IBS QMS zijn afhankelijk van het IBS QMS Ondersteuningsniveau gekozen door de Klant. Verschillende IBS QMS Ondersteuningsniveaus zijn beschikbaar voor verschillende IBS QMS producten:

- **Standaard, Zilver en Goud** voor CAQ Professional, CAQ Automotive, PRISMA, CALVIN en SINIC::CAQ,
- **Standaard** voor CompliantPro, QSi.

De openingstijden voor de verschillende IBS QMS Ondersteuningsniveaus worden in het onderstaande diagram weergegeven. De weergegeven tijden dienen te worden begrepen als CET/CEST voor Klanten binnen Duitsland als de verantwoordelijke IBS QMS Ondersteuningshub en GMT-4 voor Klanten met Amerika als de verantwoordelijke Ondersteuningshub.

CAQ Professional en Automotive, PRISMA, CALVIN en SINIC::CAQ:									CompliantPro, QSi:						
		Maa	Din	Woe	Don	Vri	Zat	Zon		Maa	Din	Woe	Don	Vri	
00.00 - 06.00		Goud						Goud		08.30 - 18.00	Standaard				
06.00 - 08.00		Zilver													
08.00 - 17.00		Standaard													
17.00 - 22.00		Zilver													
22.00 - 24.00		Goud													

Alleen vragen voor ondersteuning met prioriteit A (zie indeling in 2.7 hieronder) zullen worden behandeld in de IBS QMS Ondersteuningsniveaus Zilver en Goud.

(e) Reactietijden

Reactietijden zijn afhankelijk van de openingstijden overeengekomen met de Klant via het IBS QMS Ondersteuningsniveau (Standaard, Zilver, Goud). Als de Klant bijv. kiest voor het IBS QMS Ondersteuningsniveau “Standaard” voor een IBS QMS CAQ product (08.00-17.00 CET/CEST), en de bestelling voor het Ondersteuningsniveau wordt geopend om 17.00 u met een overeengekomen Prioriteitsniveau en reactietijd van 4 uur, zal het proces voor probleemoplossing ten laatste om 12.00 u de volgende dag beginnen.

(f) Tijdsdoelen voor probleemoplossing

De tijdsdoelen voor probleemoplossing opgegeven door SISW zijn afhankelijk van de prioriteitsindeling van de mogelijke fout en de Openingsuren gekozen door de Klant met het respectieve IBS QMS Ondersteuningsniveau. Alleen de tijden die vallen binnen de Openingsuren gekozen door de Klant met het IBS QMS Ondersteuningsniveau zullen worden gebruikt voor berekenen van het tijdsoel voor het proces voor probleemoplossing. IBS QMS wijst hierbij uitdrukkelijk elke garantie af voor de oplossing van het probleem binnen de tot doel gestelde tijd. Dit geldt in het bijzonder voor problemen die de actieve betrokkenheid van de Klant en/of derde leveranciers vereisen. IBS QMS zal niettemin altijd proberen de Klant te voorzien van een onmiddellijke en directe oplossing voor het probleem.

(g) Prioriteitsindeling

De indeling van de foutbeschrijving op probleemsoort en prioriteitsindeling wordt als volgt gedefinieerd:

Probleemsoort	Prioriteitsindeling	Consequentie/effect
Uitval van systeem	A	Uitval van Softwaresysteem of significante systeemstoringen, geen productieve toepassing mogelijk, geen tijdelijke oplossing mogelijk
Beperkte functionaliteit	B	Softwaresysteem vertoont tekenen van beperkte functionaliteit, beperkt gebruik van het Softwaresysteem is mogelijk, Tijdelijke oplossingen zijn mogelijk
Licht beperkte functionaliteit	C	Softwaresysteem vertoont tekenen van licht beperkte functionaliteit

Bij openen van een order voor Serviceniveau wordt de prioriteitsindeling van de order voor Serviceniveau bepaald door SISW, op basis van de probleemsoort. Mocht de Klant verzoeken om een andere prioriteitsindeling dan de hierboven genoemde, moet dit worden overeengekomen met het IBS QMS Support Center. De overeengekomen prioriteitsindeling moet dan worden toegewezen aan de order voor Serviceniveau.

(h) Online verbinding met het Softwaresysteem

(i) Nauwkeurige analyse en verwijdering van fouten vereist toegang tot het Softwaresysteem van de Klant. Om toegang te verkrijgen zal IBS QMS een VPN-verbinding vereisen met de respectieve toegangsrechten (lees- en schrijfrechten) voor de Software. Het IBS QMS Support Center wordt bij afsluiten van de Overeenkomst geadviseerd over de vereiste verbindinggegevens en wachtwoorden. Passende toegang moet worden verleend voor de desbetreffende productie-, test- en integratiesystemen, die over het algemeen het volgende omvatten:

- Databaseserver,
- Toepassingsserver,
- Bestandsserver.

De in deze Overeenkomst gedefinieerde reactietijden en tijden voor probleemoplossing zullen uitsluitend van toepassing zijn onderworpen aan een functionele online verbinding. De Klant zal, indien vereist, een faciliteit leveren voor database-export naar het IBS QMS Support Center.

(ii) Indien geen online verbinding met het Softwaresysteem aanwezig is, zullen alle noodzakelijke diensten geleverd door het IBS QMS Support Center worden uitgevoerd in de vestiging van de Klant. De resulterende manuren ter plekke en de reistijden en de kosten zullen worden gefactureerd in overeenstemming met de voorwaarden van IBS QMS die op dat moment gelden.

(i) Buitengewone diensten

In het geval van buitengewoon hoge vraag bij het IBS QMS Support Center als gevolg van de behoefte aan meer advies te wijten aan gebrek aan training, enz. (bijv. als gevolg van tijdelijke onbeschikbaarheid van de Ondersteuning op Eerste Niveau van de Klant), behoudt SISW zich het recht voor de Klant te benaderen met betrekking tot het afsluiten van een Overeenkomst naast de overeengekomen soort Ondersteuning. In dit geval zal SISW de Klant informeren en een passend voorstel indienen.

(j) Behandelingstijd en kosten

CAQ Professional, CAQ Automotive, PRISMA, CALVIN en SINIC::CAQ¹

Ondersteuningsniveau IBS QMS	Reactietijd	Prioriteitsindeling	Tijdsdoel voor probleemoplossing
Standaard	4 u	A	8 u
	binnen 2 werkdagen	B	binnen 15 werkdagen
	binnen 2 werkdagen	C	binnen 20 werkdagen
Zilver	4 u	A	8 u
Goud	4 u	A	8 u

¹Werkdagen = maa-vri, met uitzondering van wettelijke feestdagen in Duitsland (Rijnland-Palts)

CompliantPro, QSi²

Ondersteuningsniveau IBS QMS	Reactietijd	Prioriteitsindeling	Tijdsdoel voor probleemoplossing
Standaard	4 u	A	8 u
	binnen 2 werkdagen	B	binnen 15 werkdagen
	binnen 2 werkdagen	C	binnen 20 werkdagen

²Werkdagen = maa-vri, met uitzondering van wettelijke feestdagen in de V.S. (Massachusetts)