

# Software pro řízení výrobních operací (MOM)

## Podmínky poskytování údržbových služeb pro specifický produkt

Tyto Podmínky poskytování údržbových služeb Softwaru pro řízení výrobních operací (dále jen „Podmínky údržby softwaru MOM“) doplňují Všeobecné podmínky poskytování údržbových služeb společnosti SISW a vztahují se výlučně na Produkty označené v Objednávkovém formuláři jako „MOM“. Tyto Podmínky údržby softwaru MOM spolu se Všeobecnými podmínkami poskytování údržbových služeb společnosti SISW, smlouvou EULA a dalšími platnými Dodatečnými smluvními podmínkami tvoří smlouvu mezi stranami (dále jen „Smlouva“).

1. **DEFINICE.** Výrazy v tomto dokumentu psané velkými písmeny mají význam, který jim přiděluje Smlouva. Následující dodatečné definice se vztahují k těmto Smluvním podmínkám MOM:
  - (a) Pojmem „Hlášení incidentu (IR)“ se rozumí jakýkoliv požadavek Zákazníka týkající se Softwaru MOM.
  - (b) Pojmem „Cílová doba odezvy“ se rozumí cílová doba mezi doručením Hlášení incidentu prostřednictvím jednoho ze schválených komunikačních kanálů (např. podpora webových služeb GTAC společnosti Siemens, přímá telefonická podpora atd.) v souladu s těmito Podmínkami údržby softwaru MOM a prvním kontaktem Zákazníka se členem technické podpory společnosti Siemens e-mailem, telefonicky nebo prostřednictvím webu s ohledem na dostupnost úroveň smluvních služeb podpory (bronzová/standardní, stříbrná nebo zlatá).
  - (c) Pojmem „Různé úrovně podpory“ se rozumí víceúrovňové Údržbové služby nabízené v rámci Podmínek údržby softwaru MOM.
  - (d) Pojmem „Prémiová podpora“ se rozumí další Údržbové služby dostupné pro Zákazníka za stálý poplatek.
2. **RŮZNÉ ÚROVNĚ PODPORY.** Zákazník získá Služby údržby podle úrovně podpory uvedené v příslušném Objednávkovém formuláři.
  - 2.1 **Bronzové/standardní služby podpory.**
    - (a) Online podpora. Zákazníci s bronzovými/standardními službami podpory mohou vytvářet, spravovat a revidovat Hlášení incidentů online. Přístup na webové stránky Technické podpory společnosti Siemens (www.siemens.com/gtac), včetně informační databáze softwaru společnosti Siemens a zjištění nejbližšího Střediska technické podpory a Dokumentace společnosti Siemens, jsou k dispozici 24 hodin denně, sedm dní v týdnu („nepřetržitě“).
    - (b) Telefonická podpora. Zákazníci s bronzovou/standardní úrovní podpory se mohou obrátit na Středisko technické podpory společnosti Siemens v nejbližší k příslušnému Umístění nebo Území od 8:00 do 17:00 hodin v běžné pracovní době příslušného Střediska technické podpory společnosti Siemens. Zákazník musí společnosti SISW poskytnout dostatečně podrobné informace o možné chybě a o okolnostech, za nichž k chybě došlo, aby společnost SISW hlášený problém mohla zkušebně navodit ve svých systémech. Telefonická podpora je poskytována v angličtině; jiné jazyky mohou být k dispozici na dle uvážení společnosti SISW.
    - (c) Kontaktní osoby pro technické záležitosti. Zákazník určí jako kontaktní osoby pro technické záležitosti minimálně dva (2) své zaměstnance, kteří absolvovali školení od společnosti SISW o příslušném Softwaru MOM. Tyto určené kontaktní osoby pro technické záležitosti ponесou na pracovišti Zákazníka primární odpovědnost za kontaktování společnosti SISW v souvislosti s Údržbovými službami. Jedna kontaktní osoba Zákazníka pro technické záležitosti navíc musí být přítomna během poskytování Údržbových služeb společností SISW. Původně určené kontaktní osoby Zákazníka pro technické záležitosti se mohou čas od času změnit, a to na základě předchozího písemného oznámení společnosti SISW.
    - (d) Přístup a data. Společnost SISW na vyžádání a na základě vzájemné dohody se Zákazníkem poskytuje Služby údržby prostřednictvím vzdáleného přístupu. Zákazník poskytne společnosti SISW zabezpečený vzdálený přístup k počítačovým systémům Zákazníka, na kterých je spuštěn Software MOM. Přístupové protokoly a hesla, které budou pro tento přístup použity, budou čas od času určovány kontaktními osobami pro technické záležitosti každé ze stran. Na žádost společnosti SISW v přiměřené míře poskytne Zákazník kopie dat Zákazníka pro účely poskytování Služeb údržby.
  - 2.2 **Stříbrné služby podpory.** Zákazníci se stříbrnou úrovní podpory budou mít k dispozici všechny výhody bronzové/standardní úrovně podpory a navíc Služby pohotovostní/krizové podpory. Pohotovostní podpora bude k dispozici 24 hodin denně, 5 dní v týdnu (od pondělí 00:00 do pátku 23:59) výhradně k řešení situací s Kritickou prioritou, kdy instalace Softwaru MOM u Zákazníka přestane zcela fungovat nebo způsobí u Zákazníka vážné narušení provozu. Telefonní linka s 24hodinovou službou podpory by měla být využívána pouze mimo běžnou pracovní dobu příslušného Střediska technické podpory společnosti Siemens; v pracovní době se Zákazník musí obrátit přímo na Středisko technické podpory společnosti Siemens.
  - 2.3 **Zlaté služby podpory.** Zákazníci se zlatou úrovní podpory budou mít k dispozici všechny výhody stříbrné úrovně podpory a navíc další výhody uvedené níže:

- (a) Služby pohotovostní/krizové podpory. Pohotovostní podpora bude k dispozici nepřetržitě výhradně k řešení situací s Kritickou prioritou, kdy instalace Softwaru MOM u Zákazníka přestane zcela fungovat nebo způsobí u Zákazníka vážné narušení provozu. Telefonní linka s 24hodinovou službou podpory by měla být využívána pouze mimo běžnou pracovní dobu příslušného Střediska technické podpory společnosti Siemens; v pracovní době se Zákazník musí obrátit přímo na Středisko technické podpory společnosti Siemens.
- (b) Předem dohodnutá podpora o víkendech a státních svátcích. Předem dohodnutá podpora o víkendech pro hovory s Vysokou nebo Střední prioritou je povolena pro situace implementace nebo aktualizace a jedno Umístění ji může využít dvakrát (2) do roka.

**3. PRÉMIOVÁ PODPORA.** Zákazníci Softwaru MOM se mohou rozhodnout zakoupit následující další Prémiové služby podpory:

- (a) Manažer podpory zákazníků. Manažer podpory zákazníků (CSM) slouží jako specializovaný zdroj podpory pro správu Údržbových služeb, komunikace, efektivitu zapojení a pravidelného hlášení o Produktech Softwaru MOM v rámci Údržbových služeb.
- (b) Přidělený technik podpory. Společnost SISW přidělí Přiděleného technika podpory (DSE) za účelem koordinace technického rozlišení Hlášení incidentů Softwaru MOM.

**4. DALŠÍ USTANOVENÍ.**

**4.1 Priorita a eskalace.** Společnost SISW použije komerčně přiměřené úsilí k co nejrychlejšímu poskytnutí Údržbových služeb na základě zásady „kdo dřív přijde, je dřív na řadě“. Hlášení incidentů jsou na základě závažnosti a složitosti automaticky eskalována k příslušným zdrojům v rámci společnosti SISW. Zákazník klasifikuje každé Hlášení incidentu podle následujících tříd priority podle následků pro jeho podnikání. Pokud třídu priority neurčí Zákazník, bude z výchozího nastavení považována za „Obecnou“. Konečná klasifikace incidentu je na uvážení společnosti SISW. Třídy priority:

- **Kritická**  
Tato priorita je vyhrazena pouze pro případy, kdy výrobní systém Zákazníka nefunguje nebo Zákazník chce spustit svůj výrobní systém co nejdříve a tento problém brání výrobnímu systému v zahájení činnosti. Cílová doba odezvy pro kritické incidenty je 4 hodiny pro bronzovou/standardní úroveň podpory, 2 hodiny pro stříbrnou úroveň podpory a 1 hodinu pro zlatou úroveň podpory.
- **Vysoká**  
Tato priorita se používá v situacích, kdy dochází k závažné ztrátě funkčnosti, avšak výrobní systém Zákazníka zůstává v provozu a výroba může pokračovat. Cílová doba odezvy pro incidenty vysoké priority je 8 hodin pro všechny úrovně podpory.
- **Střední/Obecná**  
Došlo k chybě funkčnosti, ale výroba může pokračovat, nebo správně nefunguje funkce, na které nezáleží chod firmy. Cílová doba odezvy pro incidenty Střední/Obecné priority jsou 2 dny pro všechny úrovně podpory.
- **Nízká**  
Žádost o servis či informaci, nebo byl zjištěn problém menšího dopadu. Cílová doba odezvy pro incidenty nízké priority je 5 dní pro všechny úrovně podpory.

**4.2 Rozšíření a Konec údržbových služeb.** Společnost SISW zpřístupní Rozšířené údržbové služby pro produkty MOM po dobu 24 měsíců po uplynutí doby platnosti hlavní podpory. Konec údržbových služeb je omezen pouze na komerčně přiměřené úsilí; na incidenty týkající se Konce údržbových služeb se nevztahuje žádná Cílová doba odezvy.