

Manufacturing Operations Management (MOM) Software

Productspecifieke Onderhoudsvoorwaarden

Deze Productspecifieke Onderhoudsvoorwaarden voor MOM Software (Manufacturing Operations Management) ("Onderhoudsvoorwaarden voor MOM") gelden in aanvulling op de Algemene Onderhoudsvoorwaarden van SISW en zijn alleen van toepassing op Producten die op het Orderformulier worden aangemerkt met "MOM". Deze Onderhoudsvoorwaarden voor MOM vormen samen met de Algemene Onderhoudsvoorwaarden van SISW, de EULA en andere van toepassing zijnde Aanvullende Voorwaarden de volledige overeenkomst tussen partijen (de "Overeenkomst").

1. **DEFINITIES.** Begrippen die hierin met een hoofdletter worden geschreven, hebben de betekenis die daaraan in de Overeenkomst is toegekend. De volgende aanvullende definities gelden voor deze MOM-voorwaarden:
 - (a) Een "Incidentmelding (IM)" (ook wel *Incident Report* of "IR") is een vraag van Klant die verband houdt met de MOM Software.
 - (b) De "Beoogde Responstijd" is de beoogde responstijd tussen de ontvangst van de Incidentmelding via een van de overeengekomen communicatiekanalen (bijvoorbeeld Siemens GTAC Web Support, rechtstreekse telefonische ondersteuning, enzovoorts) overeenkomstig deze Onderhoudsvoorwaarden voor MOM, en het eerste contact van een lid van de technische ondersteuning van Siemens met de Klant via e-mail, telefoon of de website, rekening houdende met de beschikbaarheidstijden voor het contractueel overeengekomen ondersteuningsniveau (Brons/Standaard, Zilver of Goud).
 - (c) Onder "Getrapte Ondersteuning" worden verstaan de Onderhoudsdiensten die op meerdere niveaus worden aangeboden op grond van deze Onderhoudsvoorwaarden voor MOM.
 - (d) Onder "Premium-ondersteuning" worden verstaan de aanvullende Onderhoudsdiensten die tegen een vaste vergoeding ter beschikking staan van Klant.
2. **GETRAPTE ONDERSTEUNING.** Klant ontvangt de Onderhoudsdiensten volgens het Ondersteuningsniveau dat op het toepasselijke Orderformulier wordt vermeld.
- 2.1 **Ondersteuning op het niveau Brons/Standaard.**
 - (a) Online ondersteuning. Klanten met het ondersteuningsniveau Brons/Standaard kunnen online Incidentmeldingen opstellen, beheren en bekijken. De website voor technische ondersteuning van Siemens (www.siemens.com/gtac), inclusief de softwarekennisbank, informatie over het dichtstbijzijnde centrum voor technische ondersteuning en Documentatie van Siemens, is vierentwintig uur per dag en zeven dagen per week beschikbaar ("24/7").
 - (b) Telefonische ondersteuning. Klanten met het ondersteuningsniveau Brons/Standaard kunnen contact opnemen met het centrum voor technische ondersteuning van Siemens dat het dichtst bij de Locatie of het Gebied ligt; zij kunnen dit doen tussen 08.00 en 17.00 uur tijdens de normale kantoortijden van het desbetreffende centrum voor technische ondersteuning van Siemens. Klant verstrekt aan SISW voldoende informatie over een vermoedelijke fout, met vermelding van de omstandigheden waaronder 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 staat ter keuzen van SISW.
 - (c) Technische contactpersonen. Klant wijst minimaal twee eigen werknemers aan als technische contactpersonen die een training van SISW inzake de desbetreffende MOM Software hebben gevolgd. Deze aangewezen technische contactpersonen zijn de primaire contactpersonen op de locatie van Klant die voor Onderhoudsdiensten contact opnemen met SISW. Bovendien moet één technische contactpersoon van Klant aanwezig zijn op het moment dat SISW Onderhoudsdiensten verleent. De in eerste instantie door Klant aangewezen technische contactpersonen kunnen van tijd tot tijd worden gewijzigd middels een schriftelijke kennisgeving aan SISW.
 - (d) Toegang en gegevens. SISW kan op verzoek van en in overleg met Klant Ondersteuningsdiensten verlenen via een externe verbinding. Klant verleent SISW beveiligde externe toegang tot zijn computersystemen waarop de MOM Software draait. De toegangsprotocollen en wachtwoorden die voor deze toegang moeten worden gebruikt, worden van tijd tot tijd bepaald door de technische contactpersonen van beide partijen. Op het redelijke verzoek van SISW overlegt Klant kopieën van zijn gegevens, zodat SISW de Onderhoudsdiensten kan verlenen.
- 2.2 **Ondersteuningsniveau Zilver.** Klanten met ondersteuning op het niveau Zilver krijgen naast alle voordelen van ondersteuning op het niveau Brons/Standaard tevens: Ondersteuning in nood of kritieke situaties Noodondersteuning is 24/5 beschikbaar (van maandag 00.00 uur t/m vrijdag 23.59 uur), evenwel uitsluitend voor het oplossen van situaties met een Kritieke prioriteit waarin de productie-installatie van de MOM Software van Kant helemaal niet meer functioneert of de bedrijfsactiviteiten van Klant ernstig verstoort. De hotline voor 24-uurs ondersteuning mag uitsluitend worden gebruikt buiten de normale kantoortijden van het desbetreffende technische ondersteuningscentrum van Siemens; tijdens kantoortijden dient Klant rechtstreeks contact op te nemen met het technische ondersteuningscentrum van Siemens.

- 2.3 Ondersteuningsniveau Goud.** Klanten met ondersteuning op het niveau Goud krijgen naast alle voordelen van ondersteuning op het niveau Zilver tevens:
- (a) Ondersteuning in nood of kritieke situaties. Noodondersteuning is 24/7 beschikbaar, zulks echter uitsluitend voor het oplossen van situaties met een Kritieke prioriteit waarin de productie-installatie van de MOM Software van Klant helemaal niet meer functioneert of een ernstige verstoring van de bedrijfsactiviteiten van Klant veroorzaakt. De hotline voor 24-uurs ondersteuning mag uitsluitend worden gebruikt buiten de normale kantoor tijden van het desbetreffende technische ondersteuningscentrum van Siemens; tijdens kantoor tijden dient Klant rechtstreeks contact op te nemen met het technische ondersteuningscentrum van Siemens.
 - (b) Vooraf geregelde ondersteuning tijdens weekeinden/vakanties. Vooraf geregelde weekeindondersteuning voor meldingen met een Hoge en/of Middelhoge prioriteit is toegestaan voor het implementeren of upgraden van go-live-situaties en is beperkt tot twee keer per jaar per Locatie.
- 3. PREMIUM-ONDERSTEUNING.** Klanten van MOM Software kunnen ervoor kiezen om de volgende aanvullende Premium-ondersteuning aan te schaffen:
- (a) Customer Success Manager. De Customer Success Manager (CSM) wordt speciaal aangesteld voor het beheer van de Onderhoudsdiensten, de communicatie, de doeltreffendheid van de opdracht, en de periodieke verslaglegging voor alle MOM Softwareproducten die onder de Onderhoudsdiensten vallen.
 - (b) Designated Support Engineer. SISW benoemt een Designated Support Engineer (DSE) voor de coördinatie van de technische afwikkeling van Incidentmeldingen met betrekking tot MOM Software.
- 4. OVERIGE BEPALINGEN.**
- 4.1 Prioriteit en escalatie.** SISW zal alle commercieel redelijke inspanningen betrachten om tijdig Onderhoudsdiensten te verlenen, waarbij de binnengekomen ondersteuningsverzoeken in chronologische volgorde worden afgewerkt ("wie het eerst komt, het eerst maalt"). Incidentmeldingen worden op basis van de ernst en complexiteit ervan automatisch doorverwezen naar de juiste medewerkers binnen SISW. Klant classificeert elke Incidentmelding volgens onderstaande prioriteitsklassen en de impact daarvan op de bedrijfsactiviteiten. Indien Klant geen prioriteitsklasse opgeeft, wordt standaard uitgegaan van de klasse 'Algemeen'. De uiteindelijke classificatie van incidenten staat ter vrije beoordeling van SISW. Prioriteitsklassen:
- **Kritiek**
Deze prioriteit mag uitsluitend worden gebruikt voor incidenten waarbij het productiesysteem van de klant is uitgevallen, 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 en 1 uur voor Goud.
 - **Hoog**
Deze prioriteit wordt gebruikt voor situaties waarin sprake is van ernstig functionaliteitsverlies, maar waarbij het productiesysteem van Klant operationeel blijft en de verwerking kan worden voortgezet. De Beoogde Responstijd voor incidenten met een Hoge prioriteit is 8 uur voor alle ondersteuningsniveaus.
 - **Middelhoog/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 Middelhoge/Algemene prioriteit is 2 dagen voor alle ondersteuningsniveaus.
 - **Laag**
Het gaat om 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.
- 4.2 Verlengd en End-of-Life-onderhoud.** Voor MOM Producten stelt SISW Verlengd Onderhoud in het algemeen ter beschikking voor een periode van 24 maanden na afloop van de standaardondersteuning. End-of-Life-onderhoud beperkt zich uitsluitend tot commercieel redelijke inspanningen; er geldt geen Beoogde Responstijd voor End-of-Life-incidenten.