

PLM, MOM, ПРОДУКЦИЯ MENTOR GRAPHICS SYSTEMS, ВСТРАИВАЕМОЕ И ПОЛИАРИОН



Условия обслуживания программного обеспечения Siemens Digital Industries Software

Настоящие Условия обслуживания программного обеспечения для управления жизненным циклом продукта («Условия обслуживания PLM») дополняют Общие условия обслуживания и применяются исключительно к программному обеспечению, которому в Заказе присвоен любой из следующих буквенно-цифровых кодов: PLM-TC, PLM-NX, PLM-TCO, MOM, MGSP, EMB-IES, SIM-CDA, SIM-LMS, SIM-TASS или POLAR («Программное обеспечение PLM»). Настоящие Условия обслуживания PLM вместе с Общими условиями обслуживания, UCA или EULA, в зависимости от ситуации, и другими применимыми Дополнительными условиями составляют соглашение между сторонами («Соглашение»).

1. **ОПРЕДЕЛЕНИЯ.** Термины, используемые в настоящем документе с заглавной буквы, имеют значение, определенное в Соглашении. К этим терминам применяются следующие дополнительные определения:
 - (a) «**Отчет об инциденте**» означает запрос Клиента, связанный с Программным обеспечением PLM.
 - (b) «**Целевое время реагирования**» означает целевое время между получением Сообщения об инциденте в соответствии с настоящими Условиями обслуживания PLM и первым обращением службы технической поддержки Siemens к Заказчику.
 - (c) «**Многоуровневая поддержка**» означает многоуровневые услуги по техническому обслуживанию, предоставляемые в соответствии с настоящими Условиями технического обслуживания PLM.
2. **МНОГОУРОВНЕВАЯ ПОДДЕРЖКА**

Клиент будет получать услуги по техническому обслуживанию в соответствии с уровнем многоуровневой поддержки, указанным в соответствующей форме заказа. Если не указано иное, будет применяться уровень стандартной поддержки («Бронзовая поддержка»). Заказчик должен приобрести услуги по техническому обслуживанию одного и того же уровня для всего поддерживаемого программного обеспечения PLM в рамках одного решения (Capital (IES), NX, Orcenter Execution Core, Orcenter Execution Foundation, Orcenter Execution Pharma, Orcenter Intelligence, Orcenter Quality, Orcenter RD&L, Polarion, Siemens Digital Logistics, Simcenter, Solidedge, Teamcenter, Tecnomatix каждое из которых считается портфелем продуктов).
- 2.1 **Стандартные услуги поддержки.** Бронзовая поддержка («Стандартная поддержка») включает следующие преимущества:
 - (a) **Онлайн-поддержка.** Клиенты, пользующиеся стандартной поддержкой, могут создавать, управлять и просматривать отчеты об инцидентах в режиме онлайн. Доступ к веб-сайту технической поддержки Siemens, включая базу знаний Siemens Software и адреса глобальной службы поддержки клиентов по программному обеспечению, доступен 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.
 - (b) **Техническая поддержка.** Клиенты, пользующиеся стандартной поддержкой, могут обращаться в глобальную службу поддержки клиентов Siemens Software, ближайшую к соответствующему месту или территории, в обычные рабочие часы центра. Клиент предоставит SISW достаточную информацию о предполагаемой ошибке и обстоятельствах, при которых она произошла, чтобы SISW могла воспроизвести проблему в своих системах. Техническая поддержка предоставляется на английском языке; другие языки могут быть доступны по усмотрению SISW.
 - (c) **Технические контакты.** Клиент назначит не менее двух сотрудников Клиента в качестве технических контактов, прошедших обучение SISW по соответствующему программному обеспечению SISW. Эти назначенные технические контакты будут основными контактными лицами на территории Клиента для оказания услуг по техническому обслуживанию. Один технический контакт Клиента должен участвовать в любой момент, когда SISW предоставляет услуги по техническому обслуживанию. Назначенные технические контакты могут быть изменены по письменному уведомлению SISW.
 - (d) **Доступ и данные.** SISW может предоставлять услуги по техническому обслуживанию через безопасное удаленное соединение для доступа к компьютерным системам Заказчика, на которых работает программное обеспечение SISW. Протоколы доступа и пароли будут определены техническими контактными лицами каждой из сторон. Заказчик предоставит копии данных Заказчика, которые являются разумно необходимыми для предоставления услуг по техническому обслуживанию.
- 2.2 **Поддержка PRO.** Некоторые продукты программного обеспечения PLM имеют право на поддержку PRO. Клиенты, пользующиеся поддержкой PRO, получают стандартную поддержку плюс следующие преимущества:
 - (a) **Услуга критической поддержки.** Поддержка по критическим приоритетам имеет целевое время отклика в один час, и поддержка будет доступна 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Непрерывная поддержка может предоставляться центрами поддержки по всему миру. Отчеты об инцидентах, содержащие секретные данные или данные, подлежащие экспортному контролю, могут не подлежать непрерывной работе вне местного рабочего времени. Заказчик должен напрямую связаться со службой глобальной поддержки Siemens Software в обычные рабочие часы. Для продуктов PLM Software, указанных или обозначенных на [сайте http://www.siemens.com/sw-terms/Exclusion-productID-list](http://www.siemens.com/sw-terms/Exclusion-productID-list), поддержка будет предоставляться только в обычные рабочие часы, независимо от приоритета отчета об инциденте.
 - (b) **Служба поддержки высокой степени серьезности.** Отчеты об инцидентах, классифицированные как «высокой степени серьезности», имеют целевое время реагирования в течение восьми часов в течение обычных рабочих часов.

- (с) **Поддержка при запуске в эксплуатацию.** Поддержка в выходные или праздничные дни для инцидентов с критической, высокой и средней или общей степенью важности разрешена для внедрения в производство или запуска обновлений и предоставляется один раз в год при условии, что:
- клиент запрашивает такую поддержку в письменной форме не менее чем за три недели до начала работ;
 - запрос содержит технические детали планируемой деятельности, такие как план проекта, график, контактные данные сотрудников проекта и т. д.; и
 - клиент заранее обеспечил SISW удаленный доступ к системной среде клиента.

- 2.3 **Поддержка PRO-Enterprise.** Некоторые продукты PLM имеют право на поддержку PRO-Enterprise (PRO-ENT), которая включает поддержку PRO, но ограничивает «поддержку при запуске в эксплуатацию» двумя разами в год.
- 2.4 **ПРИОРИТЕТНАЯ поддержка.** Некоторые продукты PLM Software имеют право на ПРИОРИТЕТНУЮ поддержку. Клиенты получают поддержку PRO-ENT, а также следующие преимущества:

Менеджер по поддержке. Менеджер по поддержке (Support Account Manager, SAM) будет работать с вами до шести часов в неделю. SAM анализирует и расставляет приоритеты в отчетах об инцидентах, занимается эскалацией, координирует работу с командой разработчиков продукта и управляет задачами в конкретной области, такими как планирование контроля версий Teamcenter и RACI для критических ситуаций.

- 2.5 **ПРИОРИТЕТНАЯ поддержка для предприятий.** Некоторые продукты PLM Software имеют право на ПРИОРИТЕТНУЮ поддержку для предприятий (PRIORITY_ENT). Клиенты получают ПРИОРИТЕТНУЮ поддержку и услуги SAM до 12 часов в неделю.

- 2.6 **Поддержка PRIORITY+.** Некоторые продукты PLM Software имеют право на поддержку PRIORITY+ (P+). Клиенты получают поддержку PRIORITY и услуги менеджера по работе с клиентами (SAM) в течение до восьми часов в неделю.

Назначенные инженеры поддержки. Каждому портфелю может быть назначено до трех инженеров поддержки в зависимости от местоположения, соответствующего опыта и доступности. Они будут рассматривать отчеты о происшествиях клиентов и могут настроить среду, соответствующую версии клиента, чтобы помочь изолировать проблемы.

- 2.7 **Поддержка PRIORITY+-Enterprise.** Некоторые продукты PLM Software имеют право на поддержку PRIORITY+ Enterprise (P+ ENT). Клиенты получают поддержку PRIORITY и SAM до шестнадцати часов в неделю.

Назначенные инженеры по поддержке. Для обработки отчетов о происшествиях клиентов может быть назначено максимум пять инженеров по поддержке на портфель. Инженеры по поддержке назначаются в зависимости от местоположения и соответствующих областей, необходимых для поддержки, а также в зависимости от доступности. Назначенные инженеры по поддержке могут настроить внутреннюю тестовую среду, соответствующую версии клиента, чтобы помочь в выявлении проблем.

- 2.8 **Устаревшая поддержка.** Клиенты с поддержкой Bronze, Silver или Gold будут следовать Условиям обслуживания программного обеспечения версии 1.4 до следующего продления обслуживания. При продлении клиент перейдет на модель приоритетной поддержки в соответствии с Условиями обслуживания PLM.

3. ПРИОРИТЕТ И ЭСКАЛАЦИЯ

SISW приложит коммерчески разумные усилия для своевременного предоставления услуг по техническому обслуживанию в порядке поступления запросов. Отчеты об инцидентах эскалируются в соответствующие подразделения SISW в зависимости от серьезности и сложности. Заказчик классифицирует каждый отчет об инциденте в соответствии со следующими классами приоритета. Неклассифицированные отчеты об инцидентах будут считаться «общими». Окончательная классификация приоритета будет осуществляться по усмотрению SISW. Классы приоритета:

Критический	Установка программного обеспечения клиента полностью перестает функционировать или вызывает серьезные сбои в работе клиента. Целевое время реагирования на уровне PRO и выше составляет 1 час, 24/7
Высокий	Этот уровень серьезности будет использоваться в ситуациях, когда наблюдается серьезная потеря функциональности, но производственная система Заказчика остается работоспособной и обработка данных может продолжаться. Целевое время реагирования на уровне PRO или выше для инцидентов высокой серьезности составляет 8 рабочих часов.
Средняя/Общий	Произошла ошибка функциональности, но обработка данных может продолжаться, или функция, не критичная для бизнеса, не работает должным образом.
Низкий	Запрос на обслуживание или информацию, либо была выявлена проблема с незначительным воздействием.