

Tyto Podmínky poskytování údržbových služeb specifického softwaru Product Lifecycle Management (dále jen „**Podmínky údržby softwaru PLM**“) doplňují Všeobecné podmínky poskytování údržbových služeb a vztahují se výlučně na Software, kterému byl v Objednávce přidělen alfanumerický kód PLM-TC, PLM-NX, PLM-TCO, MOM, MGSP, EMB-IE, SIM-CDA, SIM-LMS, SIM-TASS nebo POLAR („**Software PLM**“). Tyto Podmínky údržby Softwaru PLM spolu se Všeobecnými podmínkami poskytování Údržbových služeb, smlouvou UCA nebo smlouvou EULA, podle toho, která se uplatní, a dalšími příslušnými Dodatečnými smluvními podmínkami tvoří smlouvu mezi stranami (dále jen „**Smlouva**“).

1. **DEFINICE.** Výrazy v tomto dokumentu počínající velkými písmeny mají význam, který jim přiděluje Smlouva. Na tyto smluvní podmínky se vztahují následující dodatečné definice:

- (a) Pojmem „**Hlášení incidentu**“ se rozumí požadavek Zákazníka týkající se Softwaru PLM.
- (b) Pojmem „**Cílová reakční doba**“ se rozumí cílový čas mezi přijetím Hlášení incidentu v souladu s Podmínkami údržby softwaru PLM a první komunikací Technické podpory společnosti Siemens se Zákazníkem.
- (c) Pojmem „**Víceúrovňová podpora**“ se rozumí víceúrovňové Údržbové služby nabízené v rámci Podmínek údržby softwaru PLM.

2. **VÍCEÚROVŇOVÁ PODPORA**

Zákazník bude dostávat služby údržby podle úrovně stupňovité podpory uvedené v příslušném objednávkovém formuláři. Pokud není uvedeno jinak, platí úroveň standardní podpory („bronzová podpora“). Zákazník si musí zakoupit stejnou úroveň služeb údržby pro veškerý podporovaný software PLM v rámci řešení (Capital (IES), NX, Opcenter Execution Core, Opcenter Execution Foundation, Opcenter Execution Pharma, Opcenter Intelligence, Opcenter Quality, Opcenter RD&L, Polarion, Siemens Digital Logistics, Simcenter, Solidedge, Teamcenter, Tecnomatix jsou považovány za produktové portfolio).

2.1 **Standardní Služby Podpory.** Bronzová podpora („Standardní podpora“) zahrnuje následující výhody:

- (a) **Online Podpora.** Zákazníci se standardní podpory mohou Hlášení incidentů vytvářet, spravovat a revidovat online. Přístup na webové stránky Software Globální zákaznický Servis, včetně znalostní databáze společnosti Siemens a lokalit Středisek technické podpory společnosti Siemens, je k dispozici 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
- (b) **Technická Podpora.** Zákazníci s standardní službami mohou kontaktovat Středisko Software Globální zákaznický Servis podpory společnosti Siemens, které se nachází nejbližší Umístění nebo Území, během běžné pracovní doby Střediska. 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. Technická podpora je poskytována v angličtině; jiné jazyky mohou být k dispozici 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 SISW. Tyto určené kontaktní osoby pro technické záležitosti budou primárními kontaktními osobami na pracovišti Zákazníka v souvislosti s Údržbovými službami. Jedna kontaktní osoba pro technické záležitosti musí být zapojena vždy, když společnost SISW, když SISW poskytuje Údržbové služby. Určené kontaktní osoby pro technické záležitosti mohou být změněny po písemném oznámení společnosti SISW.
- (d) **Přístup a Data.** Společnost SISW může poskytovat Údržbové služby prostřednictvím bezpečného dálkového přístupu k počítačovým systémům Zákazníka, na kterých běží software SISW. Přístupové protokoly a hesla budou určeny kontaktními osobami pro technické záležitosti každé strany. Pokud to bude pro poskytování Údržbových služeb z rozumných důvodů nutné, poskytne Zákazník kopie dat Zákazníka.

2.2 **Podpora PRO.** Některé produkty softwaru PLM mají nárok na podporu PRO. Zákazníci s podporou PRO získávají standardní podporu a navíc následující výhody:

- (a) **Služby Krizové Podpory.** Podpora pro kritické priority má cílovou dobu odezvy jednu hodinu a je k dispozici 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Nepřetržitá podpora může být poskytována centry podpory po celém světě. Hlášení incidentů, které obsahují utajovaná nebo při exportu kontrolovaná data, nemusí být způsobilé k nepřetržité podpoře mimo běžnou místní pracovní dobu. Zákazník musí kontaktovat globální zákaznickou podporu společnosti Siemens Software přímo během běžné pracovní doby. U produktů PLM Software identifikovaných nebo uvedených v <http://www.siemens.com/sw-terms/Exclusion-productID-list> „<http://www.siemens.com/sw-terms/Exclusion-productID-list>“ (Seznam produktů s podporou PRO) bude podpora poskytována pouze během běžné pracovní doby, bez ohledu na prioritu hlášení incidentu.
- (b) **Služba Podpory s Vysokou Prioritou.** Hlášení incidentů klasifikovaných jako „vysoká priorita“ mají cílovou dobu odezvy osm hodin během běžné pracovní doby.
- (c) **Podpora Spuštění Ostrého Provozu (Go-Live).** Podpora během víkendů nebo svátků pro Kritické, Vysoké a Střední/Obecné priority je povolena pro implementaci produkce nebo upgrade ostrého provozu a je omezena na dva (2) případy ročně pro Umístění, a to za předpokladu, že:
 - i. zákazník o takovou podporu požádá písemně nejméně tři týdny předem;
 - ii. žádost bude obsahovat technické údaje o plánované aktivitě, jako je plán projektu, časový harmonogram, kontaktní údaje na pracovníky projektu atd.; a
 - iii. zákazník předem zajistí společnosti SISW vzdálený přístup do systémového prostředí Zákazníka.

- 2.3 **Podpora PRO-Enterprise.** Některé produkty PLM splňují podmínky pro PRO-Enterprise (PRO-ENT), která zahrnuje podporu PRO, ale omezuje „podporu při spuštění“ na dvakrát ročně.
- 2.4 **PRIORITNÍ Podpora.** Některé produkty PLM Software mají nárok na PRIORITNÍ podporu. Zákazníci získávají podporu PRO-ENT a navíc následující výhody:
- Manažer Podpory. Manažer podpory („SAM“) bude přidělen na maximálně šest hodin týdně. SAM kontroluje a upřednostňuje hlášení incidentů, řeší eskalace, koordinuje spolupráci s týmem vývoje produktů a spravuje úkoly specifické pro danou doménu, jako je plánování kontroly verzí Teamcenter a RACI pro kritické situace.
- 2.5 **PRIORITY Enterprise Support.** Některé produkty PLM Software mají nárok na podporu PRIORITY Enterprise (PRIORITY_ENT). Zákazníci získávají podporu PRIORITY a SAM až na dvanáct hodin týdně.
- 2.6 **Podpora PRIORITY+.** Některé produkty PLM Software mají nárok na podporu PRIORITY+ (P+). Zákazníci získají podporu PRIORITY a SAM až na osm hodin týdně.
- Přiřazení Technici Podpory. Každé portfolio může mít maximálně tři techniky podpory přiřazené na základě umístění, relevantních odborných znalostí a dostupnosti. Budou řešit hlášení incidentů zákazníků a mohou nastavit prostředí odpovídající verzi zákazníka, aby pomohli izolovat problémy.
- 2.7 **Podpora PRIORITY+-Enterprise.** Některé produkty PLM Software mají nárok na podporu PRIORITY+ Enterprise (P+ ENT). Zákazníci získávají podporu PRIORITY a SAM až na šestnáct hodin týdně.
- Přiřazení Technici Podpory. Na každé portfolio může být přiřazeno maximálně pět techniků podpory, kteří budou řešit hlášení incidentů zákazníků. Technici podpory jsou přiřazováni na základě umístění a relevantních domén požadovaných pro podporu a v závislosti na dostupnosti. Přiřazení technici podpory mohou nastavit interní sandboxové prostředí, které odpovídá verzi zákazníka, aby pomohli s izolací problému.
- 2.8 **Starší Podpora.** Zákazníci s podporou Bronze, Silver nebo Gold budou až do dalšího obnovení služeb údržby postupovat podle podmínek specifických služeb údržby softwaru verze 1.4. Při obnovení přejde zákazník na model prioritní podpory podle podmínek údržby PLM

3. PRIORITA A PŘEDLOŽENÍ

Společnost SISW použije obchodně přiměřené úsilí k poskytnutí okamžitých Údržbových služeb na základě zásady „kdo dřív přijde, je dřívě na řadě“. Hlášení incidentů jsou na základě závažnosti a složitosti předložena příslušným místům v rámci společnosti SISW. Zákazník označí každé Hlášení incidentu podle následujících tříd priorit. Neoznačeným Hlášením incidentu bude přiřazena priorita „Obecná“. Konečná klasifikace priority záleží na výhradním uvážení společnosti SISW. Třídy priority:

Kritická	Zákazníková produkční softwarová instalace přestala zcela fungovat nebo způsobuje závažné narušení provozu Zákazníka. Cílová odezva na úrovni PRO a vyšší je 1 hodina, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
Vysoká	Tato úroveň závažnosti se používá v situacích, kdy dochází k závažné ztrátě funkčnosti, avšak produkční systém Zákazníka zůstává v provozu a výroba může pokračovat. Cílová reakční doba na úrovni PRO nebo vyšší pro incidenty Vysoké závažnost je 8 hodin.
Střední/ Obecná	Došlo k chybě funkčnosti, ale výroba může pokračovat, nebo správně nefunguje funkce, na které nezávisí chod provozu.
Nízká	Žádost o servis či informaci, nebo byl zjištěn problém menšího dopadu.