

Podmínky poskytování údržbových služeb specifického Softwaru Siemens Digital Industries Software

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 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 získá Údržbové služby podle kategorie Víceúrovňové podpory uvedené v příslušném Objednávkovém formuláři. Pokud není stanoveno jinak, platí Bronzová úroveň podpory (též označovaná jako „Standardní podpora“). Zákazník musí zakoupit stejnou úroveň Údržbových služeb pro všechny podporované produkty v portfoliu (za jedno produktové portfolio jsou považovány všechny produkty nesoucí označení: Teamcenter, NX, Tecnomatix, Polarion, Camstar, Simatic IT, MoM R&D Suite, Preactor).

2.1 **Bronzová Podpora.** Bronzová podpora (také označovaná jako „Standardní podpora“) zahrnuje následující výhody:

- (a) **Online Podpora.** Zákazníci s bronzovými službami podpory mohou Hlášení incidentů vytvářet, spravovat a revidovat online. Přístup na webové stránky Technické podpory společnosti Siemens, včetně znalostní databáze společnosti Siemens a lokalit Středisek technické podpory společnosti Siemens, je k dispozici 24 hodin denně, 7 dní v týdnu („24/7“).
- (b) **Technická Podpora.** Zákazníci s bronzovými službami mohou kontaktovat Středisko technické 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 **Stříbrná Podpora.** Některé softwarové produkty PML jsou způsobilé pro Stříbrnou podporu. Zákazníci se Stříbrnou podporou obdrží Bronzovou podporu a navíc následující výhody:

- (a) **Služby Krizové Podpory.** Podpora Kritických priorit bude dostupná 24 hodin denně, 5 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 přímo Středisko technické podpory společnosti Siemens v rámci běžné pracovní doby. Pro případy Kritické priority mimo běžnou pracovní dobu budou na webové stránce technické podpory Zákazníka zveřejněny kontaktní údaje. Pro softwarové produkty PLM uvedené na seznamu <http://www.siemens.com/sw-terms/Exclusion-productID-list> bude podpora poskytována pouze během běžné pracovní doby bez ohledu na prioritu Hlášení incidentu.

2.3 **Zlatá Podpora.** Některé softwarové produkty PLM společnosti SISW jsou způsobilé pro Zlatou podporu. Zákazníci obdrží Bronzovou a Stříbrnou podporu a navíc následující výhody:

- (a) **Služby Krizové Podpory.** Podpora Kritických priorit bude dostupná 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 místní běžnou pracovní dobu. Zákazník musí kontaktovat přímo Středisko technické podpory společnosti Siemens v rámci běžné pracovní doby. Pro případy Kritické priority mimo běžnou pracovní dobu budou na webové stránce technické podpory pro Zákazníka zveřejněny kontaktní údaje. Pro softwarové produkty PML uvedené na seznamu <http://www.siemens.com/sw-terms/Exclusion-productID-list> bude podpora poskytována pouze během běžné pracovní doby bez ohledu na prioritu Hlášení incidentu.
- (b) **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. žádost bude podána písemnou formou alespoň dva 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.

3. PRIORITY A PŘEDLOŽENÍ

Společnost SISW použije obchodně přiměřené úsilí k poskytnutí okamžitých Údržbových služeb na základě zásady „kdo dřív přijde, je dřív 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 reakční doba pro Kritické incidenty jsou 2 hodiny pro Stříbrnou úroveň podpory pouze během pracovních dní a 1 hodina pro Zlatou úroveň podpory (sedm dní v týdnu).
Vysoká	Tato priorita se používá v situacích, kdy dochází k závažné ztrátě funkčnosti, avšak produkční systém Zákazníka zůstává v provozu a výroba může pokračovat. Cílová reakční doba pro incidenty Vysoké priority je 8 hodin pro Stříbrnou a Zlatou úroveň podpory.
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.