

PLM-, MOM-, MENTOR GRAPHICS SYSTEM-PRODUKTE, EMBEDDED UND POLARION-SOFTWARE



Softwarespezifische Bedingungen für Pflegeservices Siemens Digital Industries Software

Diese softwarespezifischen Bedingungen für Pflegeservices für Software von Product Lifecycle Management Software („**PLM-Pflegebedingungen**“) ergänzen die Allgemeinen Bedingungen für Pflegeservices von SISW und gelten ausschließlich für Software, die im Einzelvertrag mit dem alphanumerischen Code „PLM-TC“, „PLM-NX“, „PLM-TCO“, „MOM“, „MGSP“, EMB-IES, SIM-CDA, SIM-LMS, SIM-TASS oder „POLAR“ versehen wurde („**PLM Software**“). Diese PLM-Pflegebedingungen stellen zusammen mit den Allgemeinen Bedingungen für Pflegeservices von SISW, dem anwendbaren UCA oder EULA sowie anderen anwendbaren Ergänzenden Bedingungen den Rahmenvertrag zwischen den Vertragsparteien („**Rahmenvertrag**“) dar.

1. **DEFINITIONEN.** Die in diesem Dokument verwendeten hervorgehobenen Begriffe haben die im Rahmenvertrag festgelegte Bedeutung. Für diese Bedingungen gelten die folgenden zusätzlichen Definitionen:
 - (a) „**Incident Report**“ bezeichnet eine Kundenanfrage in Bezug auf PLM-Software.
 - (b) „**Angestrebte Reaktionszeit**“ bezeichnet die angestrebte Zeit zwischen dem Erhalt des Incident Reports in Übereinstimmung mit diesen PLM-Pflegebedingungen und der ersten Kommunikation des Siemens Technical Support mit dem Kunden.
 - (c) „**Tiered Support**“ bezeichnet die mehrstufigen Pflegeservices, die unter diesen PLM-Pflegebedingungen angeboten werden.
2. **TIERED SUPPORT**

Der Kunde erhält die Pflegeservices in Übereinstimmung mit der im jeweiligen Order Form angegebenen Tiered-Support-Stufe. Soweit nicht anders angegeben, gilt die Support-Stufe Standard (auch als „Bronze-Support“ bezeichnet). Der Kunde muss für alle unterstützten PLM-Softwareprodukte innerhalb einer Lösung (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 gelten jeweils als Produktportfolio) die gleiche Wartungsstufe erwerben.
- 2.1 **Standard-Support-Services.** Der Bronze-Support („Standard-Support“) schließt die folgenden Leistungen ein:
 - (a) Online-Support. Standard -Support-Kunden können Incident Reports online erstellen, verwalten und einsehen. Der Zugriff auf die Siemens Technical Support Website, einschließlich Siemens Software Knowledge Base und Standorte der Software Global Customer Support, ist 24 Stunden am Tag/sieben Tage in der Woche verfügbar.
 - (b) Technical Support. Standard-Support-Kunden können sich während der üblichen Geschäftszeiten des jeweiligen Siemens Software Global Customer Support an das dem Standort oder Territorium nächstgelegene Siemens Technical Support Center wenden. Der Kunde wird SISW ausreichende Informationen über einen vermuteten Fehler sowie die Umstände, unter denen der Fehler aufgetreten ist, zur Verfügung stellen, damit SISW das Problem auf eigenen Systemen reproduzieren kann. Technical Support erfolgt in englischer Sprache; andere Sprachen können nach Ermessen von SISW angeboten werden.
 - (c) Technische Ansprechpartner. Der Kunde wird mindestens zwei (2) eigene Mitarbeiter als technische Ansprechpartner benennen, die Schulungen von SISW zur jeweiligen SISW-Software erhalten haben. Diese namentlich genannten technischen Ansprechpartner fungieren als primäre Ansprechpartner für Pflegeservices am Kundenstandort. Sobald SISW Pflegeservices erbringt, muss ein technischer Ansprechpartner des Kunden beteiligt sein. Die vom Kunden namentlich genannten technischen Ansprechpartner können nach vorheriger schriftlicher Mitteilung an SISW ausgetauscht werden.
 - (d) Zugriff und Daten. SISW kann zum Erbringen von Pflegeservices über eine sichere Fernverbindung auf die Computersysteme des Kunden zugreifen, auf denen die SISW-Software ausgeführt wird. Die Zugriffsprotokolle und Kennwörter werden von den technischen Ansprechpartnern beider Parteien festgelegt. Der Kunde stellt Kopien von Kundendaten zur Verfügung, wenn dies zur Erbringung der Pflegeservices vernünftigerweise erforderlich ist.
- 2.2 **PRO-Support.** Bestimmte PLM-Softwareprodukte sind für den PRO-Support qualifiziert. PRO-Support-Kunden erhalten den Standard-Support sowie die folgenden Vorteile:
 - (a) Kritischer Support-Service. Der Support für kritische Prioritäten hat eine angestrebte Reaktionszeit von einer Stunde und ist rund um die Uhr an sieben Tagen in der Woche verfügbar. Der kontinuierliche Support kann von weltweiten Support-Centern bereitgestellt werden. Störungsmeldungen, die klassifizierte oder exportkontrollierte Daten enthalten, kommen möglicherweise nicht für eine kontinuierliche Bearbeitung außerhalb der lokalen Geschäftszeiten in Frage. Der Kunde muss sich während der normalen Geschäftszeiten direkt an den globalen Kundensupport von Siemens Software wenden. Für die in <http://www.siemens.com/sw-terms/Exclusion-productID-list> (Support-Prioritäten und -Verfahren) aufgeführten oder angegebenen PLM-Softwareprodukte wird der Support unabhängig von der Priorität der Störungsmeldung nur während der normalen Geschäftszeiten bereitgestellt.
 - (b) Support-Service. für Vorfälle mit hoher Schwere. Für Vorfälle, die als „hochschwerwiegend“ eingestuft werden, gilt eine angestrebte Reaktionszeit von acht Stunden während der normalen Geschäftszeiten.
 - (c) Go-Live-Support. Der Support an Wochenenden oder Feiertagen für kritische, hohe und mittlere oder allgemeine Prioritäten ist für Produktionsimplementierungen oder Upgrade-Go-Live-Situationen zulässig und steht einmal pro Jahr zur Verfügung, vorausgesetzt, dass:
 - i. der Kunde diesen Support mindestens drei Wochen im Voraus schriftlich beantragt,
 - ii. die Anfrage schließt die technischen Einzelheiten der geplanten Aktivität ein, wie Projektplan, Zeitrahmen, Kontaktinformationen der Projektmitarbeiter usw. und

iii. der Kunde gewährleistet, dass SISW im Voraus mittels Fernzugriff auf das System des Kunden zugreifen kann.

- 2.2 **PRO-Enterprise-Support.** Bestimmte PLM-Produkte qualifizieren sich für PRO-Enterprise (PRO-ENT), das PRO-Support umfasst, aber den „Go-Live-Support“ auf zweimal pro Jahr beschränkt.
- 2.3 **PRIORITY Support.** Bestimmte PLM-Softwareprodukte sind für den PRIORITY Support qualifiziert. Kunden erhalten PRO-ENT Support sowie die folgenden Vorteile:
- Support Account Manager. Ein Support Account Manager („SAM“) wird für bis zu sechs Stunden pro Woche zugewiesen. Der SAM überprüft und priorisiert Vorfälle, bearbeitet Eskalationen, koordiniert sich mit dem Produktentwicklungsteam und verwaltet domänenspezifische Aufgaben wie die Planung der Teamcenter-Versionskontrolle und RACI für kritische Situationen.
- 2.4 **PRIORITY Enterprise Support.** Bestimmte PLM-Softwareprodukte sind für den PRIORITY Enterprise (PRIORITY_ENT) Support qualifiziert. Kunden erhalten PRIORITY Support und einen SAM für bis zu zwölf Stunden pro Woche.
- 2.5 **PRIORITY+ Support.** Bestimmte PLM-Softwareprodukte qualifizieren sich für PRIORITY+ Support (P+). Kunden erhalten PRIORITY Support und einen SAM für bis zu acht Stunden pro Woche.
- Zugewiesene Support-Techniker. Jedem Portfolio können maximal drei Support-Techniker zugewiesen werden, die nach Standort, einschlägiger Fachkompetenz und Verfügbarkeit ausgewählt werden. Sie bearbeiten Kundenvorfälle und richten gegebenenfalls eine Umgebung ein, die der Version des Kunden entspricht, um Probleme einzugrenzen.
- 2.6 **PRIORITY+-Enterprise-Support.** Bestimmte PLM-Softwareprodukte sind für den PRIORITY+ Enterprise (P+ ENT)-Support qualifiziert. Kunden erhalten PRIORITY-Support und einen SAM für bis zu sechzehn Stunden pro Woche.
- Zugewiesene Support-Techniker. Pro Portfolio können maximal fünf Support-Techniker für die Bearbeitung von Kundenvorfällen zugewiesen werden. Die Support-Techniker werden je nach Standort und für den Support erforderlichen Fachgebieten sowie je nach Verfügbarkeit zugewiesen. Die zugewiesenen Support-Techniker können eine interne Sandbox-Umgebung einrichten, die der Version des Kunden entspricht, um bei der Isolierung von Problemen zu helfen.
- 2.7 **Legacy-Support.** Kunden mit Bronze-, Silber- oder Gold-Support unterliegen bis zur nächsten Verlängerung der Wartungsdienste den Software Specific Maintenance Services Terms Version 1.4. Bei der Verlängerung wechselt der Kunde zum Priority-Support-Modell gemäß den PLM-Wartungsbedingungen.

3. PRIORITÄT UND ESKALATION

SISW wird die Pflegeservices umgehend und mit wirtschaftlich angemessenem Aufwand in chronologischer Reihenfolge bereitstellen. Incident Reports werden ausgehend von Schweregrad und Komplexität an die zuständigen Mitarbeiter bei SISW eskaliert. Der Kunde wird jeden Incident Report in Übereinstimmung mit den nachstehenden Prioritätsklassen klassifizieren. Bei nicht klassifizierten Incident Reports wird die Prioritätsklasse „Allgemein“ angenommen. Die abschließende Klassifizierung ist SISW vorbehalten. Prioritätsklassen:

Kritisch	Die produktive Softwareinstallation des Kunden fällt komplett aus oder verursacht eine schwere Störung der Geschäftsprozesse des Kunden. Die angestrebte Reaktionszeit auf der Stufe PRO und höher beträgt 1 Stunde, 24/7.
Hoch	Dieser Schweregrad wird für Situationen verwendet, in denen es zu einem schwerwiegenden Funktionsverlust kommt, das Produktionssystem des Kunden jedoch betriebsbereit bleibt und die Verarbeitung fortgesetzt werden kann. Die angestrebte Reaktionszeit auf PRO-Stufe oder höher für Incidents mit hohem Schweregrad beträgt 8 Geschäftsstunden.
Mittel/ Allgemein	Ein Funktionsfehler ist aufgetreten, die Verarbeitung kann jedoch fortgesetzt werden, oder eine nicht geschäftskritische Funktion arbeitet nicht ordnungsgemäß.
Gering	Es wurde eine Service- oder Informationsanforderung oder ein Problem mit geringer Auswirkung erkannt.