

OPROGRAMOWANIE PLM, MOM, MENTOR GRAPHICS SYSTEM PRODUCTS, **SIEMENS** WBUDOWANE (EMBEDDED) I POLARION

Postanowienia Dotyczące Usług Wsparcia/Utrzymania dla Oprogramowania Siemens Digital Industries Software

Niniejsze postanowienia dotyczące Usług wsparcia/utrzymania dla Oprogramowania do zarządzania cyklem eksploatacji produktu („**Postanowienia dotyczące usług wsparcia/utrzymania PLM**”) uzupełniają Ogólne warunki świadczenia Usług wsparcia/utrzymania i dotyczą wyłącznie Oprogramowania, któremu w Zamówieniu przypisano jeden z następujących kodów alfanumerycznych: PLM-TC, PLM-NX, PLM-TCO, MOM, MGSP, EMB-IES, SIM-CDA, SIM-LMS, SIM-TASS lub POLAR („**Oprogramowanie PLM**”). Niniejsze Postanowienia dotyczące Usług wsparcia/utrzymania PLM, wraz z Ogólnymi warunkami świadczenia usług wsparcia/utrzymania, umową UCA albo EULA oraz innymi odpowiednimi Postanowieniami dodatkowymi, tworzą umowę zawartą między stronami („**Umowa**”).

1. **DEFINICJE.** Terminy pisane w niniejszym dokumencie wielką literą mają znaczenie określone w Umowie. Do niniejszych Postanowień dotyczących Oprogramowania odnoszą się następujące definicje dodatkowe:

- (a) „**Zgłoszenie Incydentu**” to zapytanie Klienta dotyczące Oprogramowania PLM.
- (b) „**Planowy Czas Reakcji**” oznacza planowany czas między otrzymaniem Zgłoszenia incydentu zgodnie z niniejszymi Usługami wsparcia/utrzymania PLM a pierwszą komunikacją ze strony Pomocy Technicznej Siemens z Klientem.
- (c) „**Wsparcie Wielopoziomowe**” to wielopoziomowe Usługi wsparcia/utrzymania oferowane na podstawie niniejszych Postanowień dotyczących wsparcia/utrzymania PLM.

2. **WSPARCIE WIELOPOZIOMOWE**

Na rzecz Klienta będą świadczone Usługi wsparcia/utrzymania zgodnie z poziomem Wsparcie Wielopoziomowe wskazanym na odpowiednim Formularzu zamówienia. Jeśli nie zaznaczono inaczej, obowiązywać będzie Standardowy poziom wsparcia (poziom Brązowy). Klient musi zakupić ten sam poziom usług konserwacyjnych dla całego oprogramowania PLM objętego wsparciem w ramach danego rozwiązania (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 są traktowane jako portfolio produktów).

2.1 **Standardowy Usługi Wsparcia.** Brązowy poziom wsparcia („wsparcie standardowe”) zapewnia następujące korzyści:

- (a) Wsparcie Przez Internet. Klienci korzystający ze wsparcia na poziomie Standardowy mogą tworzyć, obsługiwać i przeglądać Zgłoszenia incydentów przez Internet. Dostęp do strony internetowej pomocy technicznej firmy Siemens, w tym bazy wiedzy Siemens Software i lokalizacji globalnej pomocy technicznej dla oprogramowania, 7 dni w tygodniu.
- (b) Wsparcie Techniczne. Klienci korzystający ze standardowej pomocy technicznej mogą kontaktować się z globalną pomocą techniczną Siemens Software najbliższą danej lokalizacji lub terytorium w normalnych godzinach pracy centrum. Klient jest zobowiązany zapewnić SISW wystarczające informacje dotyczące domniemanego błędu oraz okoliczności jego wystąpienia, aby firma SISW mogła odtworzyć dany problem w swoich systemach. Wsparcie techniczne jest w języku angielskim, SISW zapewnia wsparcie w innych językach według swojego wyłącznego uznania.
- (c) Osoby do Kontakt w Sprawach Technicznych. Klient wyznacza co najmniej dwóch (2) pracowników jako określone z nazwiska osoby kontaktowe w sprawach technicznych, które przeszły szkolenie SISW dotyczące odnośnego Oprogramowania SISW. Owe wyznaczone osoby do kontaktu w sprawach technicznych będą podstawowymi osobami do kontaktu w lokalizacji Klienta w sprawie Usług wsparcia/utrzymania. Jedna z osób do kontaktu w sprawach technicznych Klienta musi być obecna zawsze przy świadczeniu Usług wsparcia/utrzymania przez SISW. Wyznaczone osoby do kontaktu w sprawach technicznych można zmienić po uprzednim pisemnym powiadomieniu SISW.
- (d) Dostęp i Dane. SISW może świadczyć Usługi wsparcia/utrzymania za pośrednictwem bezpiecznego połączenia zdalnego, aby uzyskać dostęp do systemów komputerowych Klienta, na których działa oprogramowanie SISW. Protokoły i hasła dostępu zostaną określone przez osoby wyznaczone do kontaktu w sprawach technicznych. Klient dostarczy kopie danych Klienta, które są niezbędne do świadczenia Usług wsparcia/utrzymania.

2.2 **Wsparcie PRO.** Niektóre produkty oprogramowania PLM kwalifikują się do wsparcia PRO. Klienci korzystający ze wsparcia PRO otrzymują wsparcie standardowe oraz następujące korzyści:

- (a) Usługa Wsparcia Krytycznego. Wsparcie dla priorytetów krytycznych ma docelowy czas reakcji wynoszący jedną godzinę, a wsparcie będzie dostępne 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Ciągłe wsparcie może być świadczone przez centra wsparcia na całym świecie. Zgłoszenia incydentów zawierające dane niejawne lub podlegające kontroli eksportowej mogą nie kwalifikować się do ciągłej obsługi poza lokalnymi godzinami pracy. Klient musi skontaktować się bezpośrednio z globalnym działem wsparcia technicznego Siemens Software w normalnych godzinach pracy. W przypadku produktów oprogramowania PLM wskazanych lub wymienionych w <http://www.siemens.com/sw-terms/Exclusion-productID-list> sekcji „<http://www.siemens.com/sw-terms/Exclusion-productID-list>” (Wsparcie techniczne dla produktów oprogramowania PLM) wsparcie będzie świadczone wyłącznie w normalnych godzinach pracy, niezależnie od priorytetu zgłoszenia incydentu.
- (b) Usługa Wsparcia Technicznego o Wysokim Stopniu Ważności. Raporty dotyczące incydentów sklasyfikowane jako „o wysokim stopniu ważności” mają docelowy czas reakcji wynoszący osiem godzin w normalnych godzinach pracy.
- (c) Wsparcie w Trybie Gotowości do Działania (Go-Live). Wsparcie w weekendy lub święta dla priorytetów krytycznych, wysokich i średnich lub ogólnych jest dozwolone w przypadku wdrożenia produkcyjnego lub aktualizacji podczas uruchomienia i jest dostępne raz w roku, pod warunkiem że:
 - i. klient zgłosi taką prośbę na piśmie z co najmniej trzytygodniowym wyprzedzeniem;

- ii. wniosek zawiera szczegóły techniczne planowanego działania, takie jak plan projektu, harmonogram, dane kontaktowe personelu projektu itp.; oraz
 - iii. zapewnienia SISW zdalnego dostępu do środowiska systemowego klienta z wyprzedzeniem.
- 2.3 **Wsparcie PRO-Enterprise.** Niektóre produkty PLM kwalifikują się do programu PRO-Enterprise (PRO-ENT), który obejmuje wsparcie PRO, ale ogranicza „wsparcie przy uruchomieniu” do dwóch razy w roku.
- 2.4 **Wsparcie PRIORITY.** Niektóre produkty PLM Software kwalifikują się do wsparcia PRIORITY. Klienci otrzymują wsparcie PRO-ENT oraz następujące korzyści:
- Kierownik ds. Wsparcia Technicznego. Kierownik ds. wsparcia technicznego („SAM”) będzie dostępny przez maksymalnie sześć godzin tygodniowo. SAM przegląda i ustala priorytety zgłoszeń incydentów, zajmuje się eskalacjami, koordynuje działania z zespołem ds. rozwoju produktów oraz zarządza zadaniami specyficznymi dla danej dziedziny, takimi jak planowanie kontroli wersji Teamcenter i RACI w sytuacjach krytycznych.
- 2.5 **Wsparcie PRIORITY Enterprise.** Niektóre produkty PLM Software kwalifikują się do wsparcia PRIORITY Enterprise (PRIORITY_ENT). Klienci otrzymują wsparcie PRIORITY oraz opiekę SAM przez maksymalnie dwanaście godzin tygodniowo.
- 2.6 **Wsparcie PRIORITY+.** Niektóre produkty oprogramowania PLM kwalifikują się do wsparcia PRIORITY+ (P+). Klienci otrzymują wsparcie PRIORITY i SAM przez maksymalnie osiem godzin tygodniowo.
- Przypisani Inżynierowie Wsparcia. Każde portfolio może mieć maksymalnie trzech przypisanych inżynierów wsparcia w zależności od lokalizacji, odpowiedniej wiedzy specjalistycznej i dostępności. Będą oni zajmować się zgłoszeniami incydentów klientów i mogą skonfigurować środowisko odpowiadające wersji klienta, aby pomóc w izolowaniu problemów.
- 2.7 **Wsparcie PRIORITY+-Enterprise.** Niektóre produkty PLM Software kwalifikują się do wsparcia PRIORITY+ Enterprise (P+ ENT). Klienci otrzymują wsparcie PRIORITY oraz SAM do szesnastu godzin tygodniowo.
- Przydzieleni Inżynierowie Wsparcia. Do każdego portfolio może zostać przydzielonych maksymalnie pięciu inżynierów wsparcia, którzy będą zajmować się zgłoszeniami incydentów klientów. Inżynierowie wsparcia są przydzielani w zależności od lokalizacji i odpowiednich dziedzin wymaganych do wsparcia oraz w zależności od dostępności. Przydzieleni inżynierowie wsparcia mogą skonfigurować wewnętrzne środowisko testowe odpowiadające wersji klienta, aby pomóc w izolacji problemów.
- 2.8 **Wsparcie Starszego Typu.** Klienci posiadający wsparcie na poziomie brązowym, srebrnym lub złotym będą podlegać warunkom usług konserwacji oprogramowania w wersji 1.4 do momentu odnowienia usług konserwacji. W momencie odnowienia klient przejdzie do modelu wsparcia priorytetowego zgodnie z warunkami konserwacji PLM

3. PRIORYTET I ESKALACJA

SISW dołoży wszelkich uzasadnionych rachunkiem ekonomicznym starań, aby niezwłocznie świadczyć Usługi wsparcia/utrzymania według kolejności zgłoszeń. Zgłoszenia incydentów są przekazywane na wyższy szczebel do odpowiednich osób w SISW stosownie do ich wagi i złożoności. Klient będzie klasyfikować każde Zgłoszenie Incydentu przy zastosowaniu poniższych klas priorytetów. Niesklasyfikowane zgłoszenia incydentów będą uważane za „ogólne”. SISW dokonuje ostatecznej klasyfikacji priorytetu incydentu według swojego wyłącznego uznania. Klasy priorytetów:

Krytyczny	Instalacja produkcyjna oprogramowania klienta przestaje działać całkowicie lub powoduje poważne zakłócenia w działaniach wykonywanych przez klienta. Docelowy czas reakcji na poziomie PRO i wyższym wynosi 1 godzinę, 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
Wysoki	Ten poziom ważności będzie stosowany w sytuacjach, w których występuje poważna utrata funkcjonalności, ale system produkcyjny klienta pozostaje sprawny i przetwarzanie danych może być kontynuowane. Docelowy czas reakcji na poziomie PRO lub wyższym dla incydentów o wysokim poziomie ważności wynosi 8 godzin roboczych.
Średni/ ogólny	Wystąpił błąd funkcjonalności, ale można kontynuować przetwarzanie, ewentualnie nie działa poprawnie funkcja, która nie ma krytycznego znaczenia dla działalności.
Niska	Potrzebne są usługi lub informacje bądź zidentyfikowano problem, którego oddziaływanie jest niewielkie.