

# PLM, MOM, MENTOR GRAPHICS SYSTEMS PRODUCTS EMBEDDED EN POLARION SOFTWARE



## Software-Specifieke Onderhoudsvoorwaarden Siemens Digital Industries Software

Deze specifieke Onderhoudsvoorwaarden voor PLM Software (Product Lifecycle Management Software) ("Onderhoudsvoorwaarden voor PLM") gelden in aanvulling op de Algemene Onderhoudsvoorwaarden en zijn alleen van toepassing op Software waaraan in de Order een van de volgende alfanumerieke code is aangemerkt met PLM-TC, PLM-NX, PLM-TCO, MOM, MGSP, EMB-IES, SIM-CDA, SIM-LMS, SIM-TASS of POLAR ("PLM Software"). Deze Onderhoudsvoorwaarden voor PLM vormen samen met de Algemene Onderhoudsvoorwaarden, de UCA of EULA, zoals van toepassing, en andere van toepassing zijnde Aanvullende Voorwaarden, de volledige overeenkomst tussen partijen (de "Overeenkomst").

1. **DEFINITIES.** Begrippen die hierin met een hoofdletter worden geschreven, hebben de betekenis die daaraan in de Overeenkomst is toegekend. De volgende aanvullende definities gelden voor deze voorwaarden:

- (a) Een "**Incidentmelding**" is een vraag van Klant die verband houdt met de PLM Software.
- (b) De "**Beoogde Responstijd**" is de beoogde tijd tussen de ontvangst van de Incidentmelding overeenkomstig de Onderhoudsvoorwaarden voor PLM en de eerste communicatie door de Technische Ondersteuning van Siemens met de Klant.
- (c) Onder "**Getrapte Ondersteuning**" worden verstaan de Onderhoudsdiensten die op meerdere niveaus worden aangeboden op grond van deze Onderhoudsvoorwaarden voor PLM.

## 2. GETRAPTE ONDERSTEUNING

Klant ontvangt de Onderhoudsdiensten volgens het Ondersteuningsniveau dat op het toepasselijke Orderformulier wordt vermeld. Indien niet anders aangegeven, is het Ondersteuningsniveau Standaard ("Brons Ondersteuning" genoemd) van toepassing. De Klant moet hetzelfde niveau van onderhoudsdiensten aanschaffen voor alle ondersteunde PLM-Software binnen een oplossing (Capital (IES), NX, Opcenter Execution Core, Opcenter Execution Foundation, Opcenter Execution Pharma, Opcenter Intelligence, Opcenter Quality, Opcenter RD&L, Polaron, Siemens Digital Logistics, Simcenter, Solidedge, Teamcenter, Tecnomatix worden elk beschouwd als een productportfolio).

2.1 **Standaardondersteuningsdiensten.** Ondersteuningsniveau Brons ("Standaard Ondersteuning") omvat de volgende voordelen:

- (a) **Online Ondersteuning.** Klanten met het Ondersteuningsniveau Standaard kunnen online Incidentmeldingen opstellen, beheren en bekijken. Toegang tot de website voor technische ondersteuning van Siemens, inclusief de softwarekennisbank van Siemens en de centra voor Software Global Customer Support, is 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar.
- (b) **Technische Ondersteuning.** Klanten met Ondersteuningsniveau Standaard kunnen tijdens de normale kantooruren contact opnemen met de wereldwijde klantenondersteuning van Siemens Software die het dichtst bij de betreffende locatie of het betreffende gebied is gevestigd. Klant verstrekt aan SISW voldoende informatie over een vermoedelijke fout, met vermelding van de omstandigheden waaronder die fout zich heeft voorgedaan, zodat SISW dat probleem op haar systemen kan reproduceren. Technische ondersteuning is beschikbaar in het Engels; alleen SISW kan beslissen om ze ook in andere talen te voorzien.
- (c) **Technische Contactpersonen.** Klant wijst minimaal twee eigen werknemers aan als technische contactpersonen die een training van SISW inzake de desbetreffende SISW Software hebben gevolgd. Deze aangewezen technische contactpersonen zijn de eerste contactpersonen op de locatie van de Klant voor Onderhoudsdiensten. Telkens wanneer SISW Onderhoudsdiensten verleent, moet er één technisch contactpersoon van de Klant bij betrokken zijn. De aangeduide technische contactpersonen kunnen na schriftelijke kennisgeving aan SISW worden gewijzigd.
- (d) **Toegang en Gegevens.** SISW kan Onderhoudsdiensten verlenen via een beveiligde verbinding op afstand om toegang te krijgen tot de computersystemen van de Klant waarop de SISW Software wordt gedraaid. De toegangsprotocollen en wachtwoorden worden bepaald door de technische contactpersonen van elke partij. De Klant zal kopieën van de Klantgegevens verstrekken zoals redelijkerwijs noodzakelijk is om de Onderhoudsdiensten te verlenen.

2.2 **PRO-Ondersteuning.** Bepaalde PLM Softwareproducten komen in aanmerking voor PRO-Ondersteuning. Klanten met PRO-Ondersteuning ontvangen Ondersteuningsniveau Standaard plus de volgende voordelen:

- (a) **Ondersteunende Diensten in Kritieke Situaties.** Ondersteuning voor kritieke prioriteiten heeft een beoogde responstijd van één uur en ondersteuning is 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar. Continue ondersteuning kan worden geleverd door wereldwijde ondersteuningscentra. Incidentrapporten die vertrouwelijke of exportgecontroleerde gegevens bevatten, komen mogelijk niet in aanmerking voor continue ondersteuning buiten de lokale kantooruren. De Klant moet tijdens de normale kantooruren rechtstreeks contact opnemen met de wereldwijde klantenondersteuning van Siemens Software. Voor de PLM-Softwareproducten die worden genoemd of aangegeven op <http://www.siemens.com/sw-terms/Exclusion-productID-list>, wordt alleen ondersteuning geboden tijdens de normale kantooruren, ongeacht de prioriteit van het incidentrapport.
- (b) **Ondersteuningsservice voor Ernstige Incidenten.** Incidentrapporten die zijn geclassificeerd als 'Ernstig' hebben een beoogde responstijd van acht uur tijdens normale kantooruren.
- (c) **Go-Live Ondersteuning.** Ondersteuning in het weekend of op feestdagen voor kritieke, hoge en gemiddelde of algemene prioriteiten is toegestaan voor productie-implementaties of upgrades en is één keer per jaar beschikbaar, op voorwaarde dat:
  - i. De Klant ten minste drie weken van tevoren schriftelijk om dergelijke ondersteuning verzoekt;

- ii. Het verzoek de technische details bevat van de geplande activiteit, zoals het projectplan, de tijdlijn, de contactgegevens van het projectpersoneel, enz.; en
  - iii. De Klant ervoor zorgt dat SISW vooraf op afstand toegang heeft tot de systeemomgeving van de Klant.
- 2.3 **PRO-Enterprise-Ondersteuning.** Bepaalde PLM-producten komen in aanmerking voor PRO-Enterprise (PRO-ENT), dat PRO-Ondersteuning omvat, maar "Go Live-Ondersteuning" beperkt tot twee keer per jaar.
- 2.4 **PRIORITY Support.** Bepaalde PLM Software-producten komen in aanmerking voor PRIORITY Support. Klanten ontvangen PRO-ENT Support plus de volgende voordelen:
- Support Account Manager. Er wordt een Support Account Manager ('SAM') toegewezen voor maximaal zes uur per week. De SAM beoordeelt en prioriteert incidentrapporten, behandelt escalaties, coördineert met het productontwikkelingsteam en beheert domeinspecifieke taken zoals Teamcenter-versiebeheerplanning en RACI voor kritieke situaties.
- 2.5 **PRIORITY Enterprise-Ondersteuning.** Bepaalde PLM Software-producten komen in aanmerking voor PRIORITY Enterprise (PRIORITY\_ENT)-Ondersteuning. Klanten ontvangen PRIORITY-Ondersteuning en een SAM voor maximaal twaalf uur per week.
- 2.6 **PRIORITY+ Ondersteuning.** Bepaalde PLM Software-producten komen in aanmerking voor PRIORITY+ Ondersteuning (P+). Klanten krijgen PRIORITY Ondersteuning en een SAM voor maximaal acht uur per week.
- Toegewezen Support Engineers. Aan elke portfolio kunnen maximaal drie Support Engineers worden toegewezen op basis van locatie, relevante expertise en beschikbaarheid. Zij behandelen incidentmeldingen van Klanten en kunnen een omgeving opzetten die overeenkomt met de versie van de Klant om problemen te helpen isoleren.
- 2.7 **PRIORITY+ Enterprise-Ondersteuning.** Bepaalde PLM-Softwareproducten komen in aanmerking voor PRIORITY+ Enterprise (P+ ENT)-Ondersteuning. Klanten krijgen PRIORITY-Ondersteuning en een SAM voor maximaal zestien uur per week.
- Toegewezen Support Engineers. Per portfolio kunnen maximaal vijf Support Engineers worden toegewezen om incidentmeldingen van Klanten af te handelen. Support Engineers worden toegewezen op basis van locatie en relevante domeinen die nodig zijn voor ondersteuning, en zijn afhankelijk van beschikbaarheid. Toegewezen Support Engineers kunnen een interne sandbox-omgeving opzetten die overeenkomt met de versie van de Klant om te helpen bij het isoleren van problemen.
- 2.8 **Legacy-ondersteuning.** Klanten met Brons-, Zilver- of Goud-Ondersteuning volgen de Software-Specifieke Onderhoudsvoorwaarden versie 1.4 tot de volgende verlenging van de onderhoudsdiensten. Bij verlenging stapt de Klant over naar het Priority Support-model onder de Onderhoudsvoorwaarden voor PLM.

### 3. PRIORITEIT EN ESCALATIE

SISW zal alle commercieel redelijke inspanningen betrachten om tijdig Onderhoudsdiensten te verlenen, waarbij de binnengekomen ondersteuningsverzoeken in chronologische volgorde worden afgewerkt ("wie het eerst komt, het eerst maakt"). Incidentmeldingen worden op basis van de ernst en complexiteit ervan doorverwezen naar de juiste medewerkers binnen SISW. De Klant classificeert elke Incidentmelding volgens onderstaande prioriteitsklassen. Niet-geclassificeerde Incidentenrapporten zullen als "Algemeen" worden beschouwd. De uiteindelijke classificatie van prioriteiten is ter vrije beoordeling van SISW. Prioriteitsklassen:

<b>Kritiek</b>	De installatie van de Softwareproductie van de Klant stopt volledig of veroorzaakt een ernstige verstoring van de activiteiten van de Klant. De Beoogde Responstijd op PRO-niveau en hoger is 1 uur, 24/7.
<b>Hoog</b>	Deze ernstniveau wordt gebruikt voor situaties waarin sprake is van ernstig functionaliteitsverlies, maar waarbij het productiesysteem van Klant operationeel blijft en de verwerking kan worden voortgezet. De Beoogde Responstijd op PRO of hoger voor incidenten met een Hoge ernst is 8 kantooruren.
<b>Middelhoog/ Algemeen</b>	Er is een storing in de functionaliteit opgetreden, maar de verwerking kan nog steeds worden voortgezet, of een niet-bedrijfskritieke functie werkt niet goed.
<b>Laag</b>	Het gaat om een verzoek om service of informatie of er is een probleem met geringe impact geconstateerd.