

WARUNKI DODATKOWE DOTYCZĄCE OPROGRAMOWANIA MC – CNC SHOPFLOOR MANAGEMENT



Siemens Digital Industries Software

Niniejsze Warunki dodatkowe dotyczące oprogramowania MC – CNC Shopfloor Management („**Warunki MC**”) zmieniają Uniwersalną Umowę z Klientem („**UCA**”) lub Umowę Licencyjną Użytkownika Końcowego („**EULA**”) pomiędzy Klientem a SISW wyłącznie w odniesieniu do Ofert i Produktów, którym w Zamówieniu przypisano kod alfanumeryczny MC („**Oferty MC**”). Niniejsze Warunki MC, wraz z odpowiednio UCA albo EULA i innymi odpowiednimi Warunkami 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 MC odnoszą się następujące definicje dodatkowe:

„**Oprogramowanie aplikacyjne**” oznacza programy komputerowe, które są opracowywane albo przez klienta, albo przez innych dostawców oprogramowania, które nie korzystają z interfejsów komunikacyjnych systemu sterowania SINUMERIK, ale są zintegrowane z interfejsem użytkownika SINUMERIK (HMI). Można je zintegrować z systemem sterowania SINUMERIK lub zainstalować w systemie sterowania SINUMERIK bez integracji. Uruchamianie oprogramowania aplikacyjnego w systemie SINUMERIK wymaga osobnej licencji (Run MyHMI/3GL).

„**Upoważniony agent**” to osoba, która pracuje w obiektach Klienta albo Klienta końcowego i wymaga dostępu do licencjonowanego Oprogramowania MC i/lub Dokumentacji na potrzeby wewnętrznej działalności Klienta albo Klienta końcowego jako jego konsultant, agent lub wykonawca.

„**Upoważniony użytkownik**” oznacza pracownika Klienta albo Klienta końcowego lub Upoważnionego agenta Klienta bądź Klienta końcowego.

„**Plan biznesowy**” oznacza plan biznesowy opracowany i wspólnie uzgodniony przez Konstruktora maszyn i SISW, zawierający przewidywane wolumeny i rabaty na rok finansowy SISW, który musi być odnawiany co roku przed końcem każdego roku finansowego.

„**CoL**” oznacza Certyfikat licencji, który zawiera prawa do użytkowania dostarczonego Oprogramowania. CoL jest dostarczany wraz z określonym Oprogramowaniem MC lub powiązaną Dokumentacją.

„**Oprogramowanie pochodne**” odnosi się do niestandardowego oprogramowania przeznaczonego dla systemu sterowania numerycznego określanego jako „SINUMERIK”, które zostało opracowane na podstawie licencji Create MyHMI/3GL, Create MyCC lub Create MyCCI lub informacji zawartych w niniejszym dokumencie (takich jak opis interfejsu) i które jest oparte na interfejsach dostarczonych w tym celu, zgodnie z Dokumentacją, przez SISW. Do uruchamiania Oprogramowania pochodnego w systemie SINUMERIK wymagane są osobne licencje runtime. W zależności od wymaganego interfejsu licencje Create MyCCI wymagają również odpowiedniego oprogramowania Compile Cycle.

„**Klient końcowy**” oznacza stronę trzecią, na rzecz której Konstruktor maszyn przekazuje prawa licencyjne na podstawie Umowy i niniejszych Warunków MC.

„**Hybrydowe oprogramowanie SINUMERIK Edge**” oznacza Aplikację SINUMERIK Edge połączoną z aplikacją Insights Hub, która udostępni dodatkowe usługi na rzecz Zasobu SINUMERIK Edge, w którym uruchomiona jest Aplikacja SINUMERIK Edge.

„**Instancja**” oznacza instalację w fizycznym środowisku systemu operacyjnego lub instalację w wirtualnym środowisku systemu operacyjnego.

„**Konstruktor maszyn**” oznacza Klienta, który tworzy, sprzedaje i dystrybuuje narzędzia maszynowe.

„**Produkt Konstruktora maszyn**” oznacza dowolną kombinację produktów i usług opracowywanych przez Konstruktor maszyn, które zostaną połączone z Oprogramowaniem MC.

„**Oprogramowanie MC**” oznacza Oprogramowanie objęte Ofertą MC.

„**Umowa na serię dostaw**” lub „**SDA**” (**Serial Delivery Agreement**) oznacza umowę zawartą pomiędzy SISW a Konstruktorem maszyn w ramach powtarzalnej działalności, dotyczącą określonego procesu zamawiania danego Oprogramowania MC, która musi obejmować corocznie odnawialny Plan biznesowy.

„**Oprogramowanie symulacyjne**” oznacza oprogramowanie symulacyjne Klienta, do którego Klient włączył części Oprogramowania VNCK.

„**Urządzenie SINUMERIK Edge**” to urządzenie (sprzęt), w którym uruchamiane jest oprogramowanie układowe SINUMERIK.

„**Zasób SINUMERIK Edge**” to urządzenie SINUMERIK Edge, które (i) zostało połączone z kontem MindAccess z ważnym planem MindAccess IoT Value oraz (ii) jest wymienione w aplikacji Insights Hub „Manage MySINUMERIK Edge App Management” jako „Asset”.

„**Aplikacja SINUMERIK Edge**” oznacza oprogramowanie uruchomione w Zasobie SINUMERIK Edge, które nie jest oprogramowaniem układowym.

„**Oprogramowanie VNCK**” odnosi się do pakietu oprogramowania, z którym może być zintegrowany wirtualny rdzeń numerycznego systemu sterowania określanego jako „SINUMERIK” (VNCK) i uruchamiany za pośrednictwem interfejsu w Oprogramowaniu symulacyjnym. Oprogramowanie VNCK jest licencjonowane w ramach następujących licencji: RunMyVNCK ALM, Create MyVNCK ALM, RunMyVNCK ISV COL i Create MyVNCK Dongle.

2. **TYPY LICENCJI I UŻYTKOWANIA.** W odniesieniu do poszczególnych produktów Oprogramowania MC mogą być oferowane poniższe typy licencji i użytkowania. W przypadku niektórych Oprogramowania MC mogą być określone dodatkowe typy licencji i użytkowania, wskazane w Zamówieniu. Każda licencja może być wykorzystywana wyłącznie przez Upoważnionych użytkowników przez okres wskazany na Formularzu zamówienia.
- 2.1 „**Licencja na czas nieokreślony**” lub „**Licencja długookresowa**” to licencja na Oprogramowanie bez określonego okresu obowiązywania. Licencje na czas nieokreślony nie obejmują Usług utrzymania.
- 2.2 „**Licencja pojedyncza**” oznacza niewyłączną licencję na Oprogramowanie MC, które Klient lub Klient końcowy może zainstalować jako jedną Instancję i używać w sposób określony w Formularzu zamówienia.
- 2.3 „**Licencja próbna lub demonstracyjna**” oznacza niewyłączną i niezbywalną licencję na instalację Oprogramowania MC jako jedną Instancję wyłącznie w celach testowych w sposób określony przez strony na piśmie. Okres użytkowania Oprogramowania MC jest ograniczony do dziewięćdziesięciu dni i rozpoczyna się wraz z dostarczeniem Oprogramowania MC. Strony mogą uzgodnić inny termin, na przykład w przypadku Oprogramowania VNCK.
- 2.4 Licencja „**Floating**” lub „**Concurrent User**” to licencja, w ramach której dostęp do Oprogramowania MC jest w danej chwili ograniczony do pewnej liczby Upoważnionych użytkowników, dla której nabyto licencje na Oprogramowanie MC zgodnie z Zamówieniem. W odniesieniu wyłącznie do licencji Concurrent User na Oprogramowanie VNCK Klient jest uprawniony do zainstalowania Oprogramowania VNCK na maksymalnie dziesięć (10) razy większej liczbie Instancji niż liczba nabytych licencji. Przykład: jeśli Klient nabył trzy (3) licencje, może zainstalować Oprogramowanie VNCK na trzydziestu (30) Instancjach.
- 2.5 Licencja „**Node-Locked**” to licencja, w ramach której zakres korzystania z Oprogramowania MC jest ograniczony do jednej wskazanej przez Klienta stacji roboczej. Ograniczenie takie może być egzekwowane poprzez specjalną blokadę sprzętową lub klucz sprzętowy.
3. **UDZIELENIE LICENCJI.** Poza udzieleniem licencji Klientom w EULA albo UCA, Konstruktor maszyn ma także prawo przenieść Licencję wieczystą na Klienta końcowego, pod warunkiem, że Konstruktor maszyn (i) opracuje z SISW Plan biznesowy, (ii) zawrze umowę z Klientem końcowym na warunkach co najmniej tak rygorystycznych jak niniejsze Warunki MC oraz EULA bądź UCA (jeżeli dotyczy), (iii) przekaze SISW dane kontaktowe Klienta końcowego (nie dotyczy Oprogramowania MC oznaczonego jako „WLM”), (iv) w zakresie, w jakim ma to zastosowanie, dostarczy Klientowi końcowemu istniejący klucz licencyjny lub porównywalny klucz licencyjny, a także odpowiedni dokument licencji, (v) przekaze Licencje wieczyste związane z Produktem Konstruktora maszyn, (vi) w zakresie, w jakim Konstruktor maszyn nie posiada żadnych ważnych licencji na Oprogramowanie MC po tym przekazaniu, zaprzestanie korzystania z Oprogramowania MC i usunie wszelkie zainstalowane kopie Oprogramowania MC ze swojego sprzętu i jego systemów (w celu wyjaśnienia: innych niż narzędzia maszynowe) oraz skasuje wszelkie kopie znajdujące się na innych nośnikach danych.
4. **POSTANOWIENIA SPECJALNE dotyczące OPROGRAMOWANIA VNCK-, Create MyHMI/3GL, Create MyCC, Create MyCCI oraz partnerów w zakresie produktów/rozwiązań**
- 4.1 **Uprawnienia**
- 4.1.1 **Oprogramowanie VNCK.** SISW przyzna Klientowi niewyłączne, zgodnie z poniższymi postanowieniami, zbywalne prawo do instalacji i użytkowania Oprogramowania VNCK w celu zintegrowania i uruchamiania za pośrednictwem interfejsu wirtualnego rdzenia systemu sterowania numerycznego określanego jako „SINUMERIK” (VNCK) w Oprogramowaniu symulacyjnym. Integracja i uruchamianie Oprogramowania VNCK do tworzenia i testowania Oprogramowania symulacyjnego wymaga albo licencji Create MyVNCK Dongle, albo licencji Create MyVNCK ALM w połączeniu z licencją Run MyVNCK ALM. Do uruchamiania Oprogramowania VNCK, które jest już zintegrowane z Oprogramowaniem symulacyjnym, wymagana jest licencja Run MyVNCK ISV COL lub Run MyVNCK ALM. Klient ma prawo do przeniesienia na strony trzecie wyłącznie licencji Create MyVNCK ALM i Run MyVNCK ALM zgodnie z postanowieniami punktu 3 niniejszych Postanowień dotyczących Oprogramowania MC. Przekazanie licencji Run MyVNCK ISV COL i Create MyVNCK Dongle regulują wyłącznie odmiennie punkty 4.2 i 4.3 niniejszych Postanowień dotyczących Oprogramowania MC. Ponadto Klient może sporządzić kopie Oprogramowania symulacyjnego rozszerzonego o Oprogramowanie VNCK i przekazać je stronom trzecim w celu ich wykorzystania lub przetestowania. Klient będzie miał wyłączne prawo do przyznania stronie trzeciej uprawnień do korzystania z każdej kopii Oprogramowania symulacyjnego rozszerzonego o Oprogramowanie VNCK jako jednej Instancji.
- Klient przyjmuje pełną odpowiedzialność za Oprogramowanie symulacyjne opracowane przy użyciu Oprogramowania VNCK i zwalnia SISW z wszelkiej odpowiedzialności w tym zakresie.
- 4.1.2 **Licencje Create My HMI/3GL, Create MyCC i Create My CCI:** SISW udziela Klientowi niewyłącznego, niezbywalnego prawa do instalacji i użytkowania oprogramowania dostarczonego w celu opracowania Oprogramowania pochodnego, do produkcji kopii Oprogramowania pochodnego opracowanego w ten sposób oraz do sprzedaży/przekazania go w połączeniu z narzędziem maszynowym stronom trzecim w celu ich wykorzystania lub zastosowania. Jeżeli Oprogramowanie pochodne zawiera komponenty programowe dostarczane przez SISW (w szczególności kod źródłowy), przeniesienie takiego Oprogramowania pochodnego wymaga uprzedniej pisemnej zgody SISW. Klient przyjmuje pełną odpowiedzialność za Oprogramowanie pochodne opracowane przy użyciu środowiska programistycznego i zwalnia SISW z wszelkiej odpowiedzialności w tym zakresie.
- 4.2 **Opracowanie Oprogramowania pochodnego; integracja Oprogramowania VNCK z Oprogramowaniem symulacyjnym na podstawie licencji Create MyVNCK Dongle i Run MyVNCK ISV COL.** Klient ma prawo do udostępnienia Oprogramowania stronom trzecim, jeżeli i w zakresie, w jakim jest ono dostarczane wyłącznie w celu opracowania Oprogramowania pochodnego lub integracji Oprogramowania VNCK z Oprogramowaniem symulacyjnym dla Klienta. Wymaga to od Klienta zawarcia umowy ze stroną trzecią na warunkach co najmniej tak rygorystycznych, jak warunki Umowy i niniejszych Postanowień dotyczących Oprogramowania MC. Klient ponosi odpowiedzialność za zapewnienie przestrzegania przez stronę trzecią tych postanowień i zwolni SISW z odpowiedzialności za wszelkie roszczenia odszkodowawcze wysuwane przez stronę trzecią.

- 4.3 **Dalsze prawa i obowiązki, w tym opracowywanie oprogramowania i przeprowadzanie testów próbnych na podstawie licencji Create My VNCK Dongle i Run MyVNCK ISV COL.** Klient będzie miał prawo do używania do swoich celów maksymalnie trzech (3) kopii Oprogramowania VNCK dostarczonego przez SISW na potrzeby opracowywania oprogramowania i przeprowadzania prób. Klient jest zobowiązany do numerowania utworzonych kopii Oprogramowania VNCK numerami licencji nadanymi przez SISW. Klient jest ponadto zobowiązany do prowadzenia ewidencji liczby kopii utworzonego i rozpowszechnianego Oprogramowania VNCK oraz tych kopii Oprogramowania VNCK, których używał do integracji ze swoim Oprogramowaniem symulacyjnym, oraz ich numerów licencji. Dokumentacja ta musi zawierać dane niezbędne do sprawdzenia poprawności procedury księgowej, w tym adresy stron trzecich, którym dostarczono kopie Oprogramowania VNCK, wraz z odpowiednimi numerami licencji i liczbą kopii. Klient podejmie kroki w celu zapewnienia zabezpieczenia Oprogramowania VNCK przed kopiowaniem (np. używanie klucza sprzętowego, identyfikacja sprzętu itp.) na co najmniej takim samym poziomie ochrony przed nieautoryzowanym kopiowaniem, na jakim zabezpieczono Oprogramowanie symulacyjne.
- 4.4 **Wynagrodzenie (tylko Oprogramowanie VNCK).** Oprócz opłaty licencyjnej za Oprogramowanie VNCK do opracowywania i testowania Oprogramowania symulacyjnego Klient w zamian za przyznane prawa uiszcza opłatę licencyjną za każdą kopię licencji Run MyVNCK ISV COL lub każdą kopię licencji Run MyVNCK ALM, która została zintegrowana z Oprogramowaniem symulacyjnym i rozprowadzana lub wykorzystywana przez Klienta w ramach niniejszego Oprogramowania symulacyjnego. Klient nie musi uiszczać opłaty za kopie używane do celów archiwizacyjnych, testowych oraz programistycznych, o których mowa w niniejszych Postanowieniach dotyczących Oprogramowania MC.
- 4.5 **Postanowienia specjalne dotyczące partnerów w zakresie produktów/rozwiązań.** W przypadku gdy Klient zawarł „Umowę z partnerem w zakresie produktów – Moduł programu SINUMERIK Systems” („Umowa z partnerem w zakresie produktów”) lub „Umowę z partnerem w zakresie rozwiązań – Moduł portfolio Machine Tool Systems” („Umowa z partnerem w zakresie rozwiązań”) i jest uprawniony do zamawiania Ofert MC na podstawie takiej umowy Product Partner Contract lub Solution Partner Contract, to dodatkowo zastosowanie mają warunki specjalne odpowiednich umów dotyczące Ofert MC.
5. **KORZYSTANIE POŚREDNIE.** Pośrednie korzystanie z Ofert MC za pomocą sprzętu lub oprogramowania używanego przez Klienta nie obniża liczby uprawnień Upoważnionych Użytkowników, które Klient musi nabyć.
6. **IDENTYFIKATOR HOSTA; HOSTING PRZEZ OSOBY TRZECIE.** Klient przekaze SISW dostateczne informacje umożliwiające SISW wygenerowanie pliku licencji dającego dostęp do Oprogramowania zgodnie z zakresem licencji udzielonych na podstawie każdego Zamówienia, w tym identyfikator hosta każdej stacji roboczej lub serwera, na którym będzie zainstalowana część Oprogramowania odpowiedzialna za zarządzanie licencjami. Bez uprzedniej pisemnej zgody SISW Klient nie może korzystać z usług osób trzecich w zakresie hostingu Oprogramowania. SISW może uzależnić udzielenie takiej zgody od zawarcia odrębnej pisemnej umowy.
7. **USŁUGI WSPARCIA/UTRZYMANIA.**
- 7.1 **Ogólne usługi serwisowe.** Usługi utrzymania, doskonalenia i wsparcia technicznego dla Oprogramowania MC („Usługi utrzymania”) podlegają Ogólnym warunkom usług serwisowych znajdującym się na stronie <https://www.siemens.com/sw-terms/mes>, które są włączone do niniejszej Umowy przez odniesienie. Ogólne warunki usług serwisowych zostają zmienione przez poniższe Specjalne warunki serwisowe dla Oprogramowania MC.
- 7.2 **Specjalne warunki usług serwisowych dotyczące oprogramowania MC.**
- 7.2.1 **Definicje.** Terminy pisane w niniejszym dokumencie wielką literą mają znaczenie określone w Umowie. Do niniejszych Warunków usług serwisowych MC odnoszą się następujące definicje dodatkowe:
- Dodatek „**Service Pack**” oznacza wydanie Oprogramowania MC, w którym poprawiono błędy, które zasadniczo nie zawiera zmienionej funkcjonalności Oprogramowania MC. Dodatki Service Pack mogą być kopiowane w ilości równej liczbie oryginalnych licencji Oprogramowania MC.
- „**Zgłoszenie incydentu (IR)**” to zgłoszenie Klienta dotyczące Oprogramowania MC.
- „**Aktualizacja Oprogramowania**” oznacza wersję Oprogramowania MC, która zawiera rozszerzoną funkcjonalność, optymalizację itp. przez nowe wersje lub wersje aktualizacyjne. Klient może wykonać taką liczbę kopii Aktualizacji Oprogramowania MC, która jest równa liczbie oryginalnych licencji Oprogramowania MC lub liczbie aplikacji SINUMERIK Edge Assets wybranych do usług serwisowych.
- „**Planowy czas reakcji**” oznacza docelowy czas pomiędzy otrzymaniem Zgłoszenia incydentu za pośrednictwem Centrum Wsparcia SISW zgodnie z niniejszymi Postanowieniami dotyczącymi Oprogramowania MC a pierwszą komunikacją członka Centrum Wsparcia SISW z klientem za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonu, biorąc pod uwagę okresy dostępności dla uzgodnionego poziomu usługi wsparcia.
- 7.2.2 **Usługi serwisowe.** SISW oferuje następujące usługi serwisowe w odniesieniu do Oprogramowania MC:
- Usługi serwisowe uszkodzonych nośników danych. W przypadku uszkodzenia nośnika danych SISW dostarczy Klientowi nową wersję Oprogramowania MC. Sposób dostarczenia zależy od wyłącznego uznania SISW.
 - Dostarczanie aktualizacji oprogramowania i dodatków Service Pack. Usługi serwisowe i wsparcia polegają na dostarczaniu Aktualizacji Oprogramowania oraz (z wyjątkiem Produktów SINUMERIK Edge) dodatków Service Pack do Oprogramowania MC, w zakresie, w jakim usługi te są udostępniane przez SISW w odniesieniu do Oprogramowania MC lub jakiegokolwiek jego części

ogółowi klientów. Instalacja Aktualizacji oprogramowania i dodatków Service Pack nie jest częścią usługi serwisowej Oprogramowania MC.

- c) Wsparcie telefoniczne. Funkcje wsparcia telefonicznego zależą od uzgodnionego poziomu usług. Aktualnie oferowany jest poziom usług Bronze/Standard. Oznacza to, że klienci mogą zwracać się z problemami lub pytaniami do centrum wsparcia SISW, które obsługuje oprogramowanie MC, zgodnie z listą zamieszczoną na stronie internetowej SISW <https://support.sw.siemens.com>. Wsparcie telefoniczne jest dostępne w godzinach 8.00–17.00 w standardowych godzinach pracy (od poniedziałku do piątku) czasu lokalnego w lokalizacji Klienta określonej w Umowie z wyłączeniem świąt państwowych i lokalnych. Klient dostarczy do centrum wsparcia SISW odpowiednie informacje na temat podejrzanego problemu lub błędu oraz okoliczności jego wystąpienia, aby firma SISW mogła odtworzyć problem na swoich systemach. Wsparcie telefoniczne jest oferowane w języku niemieckim, angielskim oraz chińskim. SISW zapewnia wsparcie w innych językach według swojego wyłącznego uznania.

7.2.3 Inne postanowienia.

- a) Dostęp i dane. SISW jest w stanie na żądanie świadczyć usługi wsparcia zdalnie za obopólną zgodą Klienta i SISW. Klient zapewnia SISW bezpieczny zdalny dostęp do swoich systemów, w których działa Oprogramowanie MC.
- b) Informacje o Kliencie końcowym. Jeśli Klient nie jest klientem usług serwisowych, Klient musi jak najszybciej przekazać SISW informacje o tożsamości Klienta końcowego.
- c) Priorytetyzacja usług wsparcia. SISW dokłada wszelkich uzasadnionych rachunkiem ekonomicznym starań, aby niezwłocznie świadczyć usługi wsparcia według kolejności zgłoszeń. Zgłoszenia incydentów są automatycznie przekazywane na wyższy szczebel do odpowiednich osób w SISW stosownie do ich wagi i złożoności. Klient dokonuje klasyfikacji każdego Zgłoszenia zdarzenia przy zastosowaniu następujących klas priorytetowości i zgodnie z oddziaływaniem na swoją działalność. Jeżeli klasa priorytetowości nie została przez Klienta określona, domyślnie określa się ją jako „Niską”. SISW dokona ostatecznego określenia klasy priorytetowej Incydentu. Klasy priorytetowości są zdefiniowane w następujący sposób:
- **Krytyczna**
System produkcyjny lub wdrożenie jest niedostępne. Dalsze korzystanie z jednej lub kilku krytycznych funkcji produktu/wdrażania jest niemożliwe i nie pozwala na normalne użytkowanie lub wdrażanie. W systemie produkcyjnym lub systemie procesu wdrożeniowego występują poważne zakłócenia krytycznych operacji biznesowych i wykorzystania. Problem ma znaczenie kluczowe pod względem czasowym i powoduje przestój w produkcji lub wdrażaniu. Planowy czas reakcji na incydenty o krytycznej priorytetowości wynosi 4 godziny dla poziomów wsparcia Bronze/Standard.
 - **Wysoka**
Poważna utrata funkcjonalności systemu produkcyjnego lub wdrażania, ale system zachowuje funkcjonalność. Problem należy rozwiązać w określonym czasie i może powodować natychmiastowe przerwy w funkcjonowaniu. Planowy czas reakcji na incydenty o wysokiej priorytetowości wynosi 8 godzin dla poziomów wsparcia Bronze/Standard.
 - **Ogólna**
Wystąpił problem z funkcjonalnością, ale można kontynuować przetwarzanie, ewentualnie nie działa poprawnie funkcja, która nie ma krytycznego znaczenia dla działalności. Operacje biznesowe są kontynuowane, a wpływ jest niewielki lub istnieje możliwość obejścia problemu. Problem może wymagać rozwiązania w określonym czasie, ale nie powoduje natychmiastowych przerw w pracy. Korzystanie można kontynuować w ograniczonym zakresie. Planowy czas reakcji na incydenty o ogólnej priorytetowości wynosi 2 dni dla poziomów wsparcia Bronze/Standard.
 - **Niska**
Zgłoszenie lub zapytanie dotyczące ogólnego wsparcia lub informacji o produkcie. Nie dochodzi do przestoju w pracy, a działalność może być kontynuowana w sposób nieograniczony. Obejmuje to zgłoszenia dotyczące nowej cechy lub funkcjonalności w istniejącym produkcie lub cechy ważnej dla długoterminowej funkcjonalności. Planowy czas reakcji na incydenty o niskiej priorytetowości wynosi 5 dni dla poziomów wsparcia Bronze/Standard.

7.2.4 Rejestracja usług serwisowych. SISW przekaze Klientowi numer umowy jako część Formularza zamówienia. Numer jest wymagany w celu zarejestrowania się jako osoba kontaktowa dla usług serwisowych.