

Termini del Servizio di Manutenzione Specifici per il Software Siemens Digital Industries Software

I presenti Termini del Servizio di Manutenzione Specifici per il Prodotto Product Lifecycle Management (nel prosieguo "Termini di Manutenzione PLM") integrano i Termini Generali dei Servizi di Manutenzione a cui è stato assegnato uno qualsiasi dei codici alfanumerici che seguono nell'Ordine: PLM-TC, PLM-NX, PLM-TCO, MOM, MGSP, EMB-IES, SIM-CDA, SIM-LMS, SIM-TASS o POLAR ("Software PLM"). I presenti Termini di Manutenzione PLM, congiuntamente ai Termini dei Servizi di Manutenzione Generali, all'UCA o all'EULA, in quanto applicabile, e ad altri Termini Supplementari applicabili, costituiscono il contratto tra le parti ("Contratto").

1. **DEFINIZIONI.** Il significato dei termini specificati con la lettera maiuscola usati nel presente documento coincide con quanto definito nel Contratto. Ai presenti termini di manutenzione si applicano le seguenti definizioni aggiuntive:
 - (a) Per "**Rapporto di Anomalia**" si intende una richiesta del Cliente relativa al Software PLM.
 - (b) Per "**Tempo di Risposta Previsto**" si intende il tempo previsto tra la ricezione del Rapporto di Anomalia ai sensi dei presenti Termini di Manutenzione PLM e la prima comunicazione tra il Supporto Tecnico Siemens e il Cliente.
 - (c) Per "**Supporto a Livelli**" si intendono i Servizi di Manutenzione multi-livello offerti in virtù dei presenti Termini di Manutenzione PLM.
2. **SUPPORTO A LIVELLI**

Il Cliente riceverà i Servizi di Manutenzione secondo il livello di Supporto a Livelli indicati sul Modulo d'Ordine applicabile. Se non altrimenti indicato, si applica il Supporto di Livello Standard ("Supporto Bronze"). Il Cliente deve acquistare lo stesso livello di Servizi di Manutenzione per tutti i Software PLM supportati all'interno di una soluzione (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 ciascuno è considerato un portafoglio di prodotti).
- 2.1 **Servizi di Supporto Standard.** Il Supporto Bronze ("Supporto Standard") prevede i seguenti vantaggi:
 - (a) **Supporto Online.** I Clienti con Supporto di Livello Standard possono creare, gestire e rivedere online i Rapporti di Anomalia. L'accesso al Sito di Supporto Tecnico Siemens, incluso il Siemens Software knowledge base e l'ubicazione dei Supporto Clienti Globale per il Software, sono disponibili ventiquattro ore al giorno, per sette giorni a settimana.
 - (b) **Supporto Tecnico.** I Clienti con Supporto di Livello Standard possono contattare il Supporto Clienti Globale per il Software più vicino all'ubicazione o Territorio applicabile, durante i normali orari di lavoro del Centro. Il Cliente fornirà a SISW informazioni sufficienti su un presunto errore, nonché specificherà le circostanze in cui lo stesso si è verificato, per consentire ai SISW di ricreare il problema sui suoi sistemi. Il supporto tecnico è fornito in lingua inglese; le altre lingue sono previste a esclusiva discrezione di SISW.
 - (c) **Contatti Tecnici.** Il Cliente sarà tenuto a designare almeno due (2) suoi dipendenti, che abbiano ricevuto da SISW la formazione sul Software SISW, come contatti tecnici. Questi contatti tecnici designati saranno i contatti principali presso la sede del Cliente per quanto riguarda i Servizi di Manutenzione. Ogni volta che SISW fornisce Servizi di Manutenzione è necessaria la presenza di un contatto tecnico del Cliente. I contatti tecnici designati possono essere cambiati previa comunicazione scritta a SISW.
 - (d) **Accesso e Dati.** SISW ha la facoltà di fornire i Servizi di Manutenzione attraverso una connessione remota sicura per accedere ai sistemi informatici del Cliente che eseguono il Software SISW. I protocolli e le password di accesso saranno stabiliti dai contatti tecnici di ciascuna delle parti. Il Cliente fornirà copie dei suoi dati come ragionevolmente necessario ai fini della fornitura dei Servizi di Manutenzione.
- 2.2 **Servizi di Supporto PRO.** Alcuni prodotti Software PLM sono idonei per il Supporto PRO. I Clienti che usufruiscono del Supporto PRO ricevono Supporto Standard più i seguenti vantaggi:
 - (a) **Servizio di Supporto per Criticità.** Il Supporto per le priorità critiche ha un tempo di risposta target di un'ora e sarà disponibile 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana. Il supporto continuo può essere fornito da centri di supporto in tutto il mondo. I rapporti sugli incidenti che contengono dati classificati o soggetti a controlli sulle esportazioni potrebbero non essere idonei per un supporto continuo al di fuori dell'orario di lavorativo locale. Il Cliente deve contattare direttamente il Supporto Clienti Globale per il Software di Siemens durante il normale orario lavorativo. Per i prodotti Software PLM identificati o indicati in <http://www.siemens.com/sw-terms/Exclusion-productID-list>, il supporto sarà fornito solo durante il normale orario lavorativo, indipendentemente dalla priorità del Rapporto sull'Incidente.
 - (b) **Servizio di Supporto per Incidenti di Gravità Elevata.** I Rapporti sugli Incidenti classificati come di "Gravità Elevata" hanno un tempo di risposta previsto di otto ore durante il normale orario lavorativo.
 - (c) **Supporto al Go-Live.** Il supporto durante il fine settimana o i giorni festivi per le priorità Critiche, Elevate, Medie o Generali è consentito per l'implementazione in produzione o per situazioni di aggiornamento go-live ed è disponibile una volta all'anno, a condizione che:
 - i. Il Cliente richieda tale supporto per iscritto con almeno tre settimane di anticipo;
 - ii. la richiesta indichi i dettagli tecnici dell'attività programmata, quali programma del progetto, scadenze, dati di contatto del personale addetto al progetto, ecc. e
 - iii. il Cliente conceda preventivamente a SISW l'accesso remoto al suo ambiente informatico.
- 2.3 **Servizi di Supporto PRO-Enterprise.** Alcuni prodotti PLM sono idonei per PRO-Enterprise (PRO-ENT), che include supporto PRO ma limita il "Supporto Go Live" a due volte all'anno.

- 2.4 **Servizi di Supporto PRIORITY.** Alcuni prodotti software PLM danno diritto supporto PRIORITY. I Clienti ricevono supporto PRO-ENT più i seguenti vantaggi:

Account Manager di Supporto. Verrà assegnato un Account Manager di Supporto ("SAM") per un massimo di sei ore alla settimana. Il SAM esamina e assegna priorità alle segnalazioni di incidenti, gestisce le escalation, si coordina con il team di sviluppo del prodotto e gestisce le attività specifiche del dominio come la pianificazione del controllo della versione di Teamcenter e RACI per situazioni critiche.

- 2.5 **Servizi di Supporto PRIORITY Enterprise.** Alcuni prodotti Software PLM sono idonei supporto PRIORITY Enterprise (PRIORITY_ENT). I Clienti ricevono supporto PRIORITY e un SAM per un massimo di dodici ore alla settimana.

- 2.6 **Servizi di Supporto PRIORITY+.** Alcuni prodotti Software PLM sono idonei per supporto PRIORITY+ (P+). I Clienti ricevono supporto PRIORITY e un SAM per un massimo di otto ore alla settimana.

Ingegneri di Supporto Assegnati. A ogni portafoglio possono essere assegnati fino a tre Ingegneri di Supporto in base alla posizione, alle competenze pertinenti e alla disponibilità. Si occuperanno delle Segnalazioni di Incidenti dei Clienti e potranno configurare un ambiente corrispondente alla versione del Cliente per aiutare a isolare i problemi.

- 2.7 **Servizi di Supporto PRIORITY+-Enterprise.** Alcuni prodotti Software PLM sono idonei al supporto PRIORITY+ Enterprise (P+ ENT). I Clienti ricevono supporto PRIORITY e un SAM per un massimo di sedici ore alla settimana.

Ingegneri di Supporto Assegnati. È possibile designare un massimo di cinque Ingegneri di Supporto per portafoglio per gestire le Segnalazioni di Incidenti dei Clienti. Gli Ingegneri di Supporto vengono assegnati in base alla posizione e ai settori di competenza richiesti per il supporto, nonché in base alla disponibilità. Gli Ingegneri di Supporto assegnati possono configurare un ambiente sandbox interno corrispondente alla versione del cliente per aiutare a isolare il problema.

- 2.8 **Servizi di Supporto Legacy.** I Clienti con supporto Bronze, Silver o Gold seguiranno i Termini dei Servizi di Manutenzione specifici per il software versione 1.4 fino al prossimo rinnovo dei Servizi di Manutenzione. Al momento del rinnovo, il Cliente passerà al modello di supporto Priority in base ai Termini di Manutenzione PLM

3. PRIORITÀ E RIASSEGNAZIONE

SISW si adopererà nella misura massima possibile a fornire in modo sollecito i Servizi di Manutenzione in base dell'ordine di ricezione delle richieste. I Rapporti di Anomalia sono assegnati alle risorse appropriate di SISW in base a criteri di gravità e complessità. Il Cliente classificherà ciascun Rapporto di Anomalia in base alle seguenti classi di priorità. I Rapporti di Anomalia non classificati saranno considerati come "General". La classificazione finale della priorità sarà a esclusiva discrezione di SISW. Livelli di priorità:

Critica	Il Software dell'impianto di produzione del Cliente subisce un arresto completo o causa un'interruzione grave dell'operatività del Cliente. Il tempo di risposta previsto per il livello PRO e superiori è di 1 ora, 24 ore su 24, 7 giorni su 7.
Alta	Tale livello di gravità sarà assegnata a situazioni in cui si sia verificata una grave perdita di funzionalità, ma il sistema di produzione del Cliente rimanga operativo e in grado di elaborare. Il Tempo di Risposta Previsto al livello PRO o superiore per anomalie di severità Alta è di 8 ore lavorative.
Media/ Generica	Si è verificato un errore di funzionamento ma l'attività di elaborazione può proseguire, oppure non avviene correttamente una funzione che per lo svolgimento delle attività commerciali non è essenziale.
Bassa	In caso di richieste di supporto o di informazioni oppure di individuazione di problemi di scarsa gravità.