

Oprogramowanie COMOS

Postanowienia dotyczące usług wsparcia/utrzymania dla produktu

Niniejsze postanowienia dotyczące usług wsparcia/utrzymania dla oprogramowania COMOS („Postanowienia dotyczące wsparcia/utrzymania COMOS”) uzupełniają Ogólne warunki świadczenia usług wsparcia/utrzymania przez firmę SISW i odnoszą się wyłącznie do Produktów wskazanych na Formularzu zamówienia jako „COMOS”. Niniejsze Postanowienia dotyczące wsparcia/utrzymania COMOS obejmują także postanowienia odnoszące się wyłącznie do Oprogramowania COMOS-Bentley, wskazanego na odpowiednim Formularzu zamówienia. Niniejsze Postanowienia dotyczące wsparcia/utrzymania COMOS, wraz z Ogólnymi warunkami świadczenia usług wsparcia/utrzymania przez firmę SISW, tworzą umowę zawartą między stronami („Umowa”). Terminy pisane w niniejszym dokumencie wielką literą mają znaczenie określone w Umowie.

1. **Usługi wsparcia/utrzymania oprogramowania.** Usługi wsparcia/utrzymania dla Oprogramowania COMOS obejmują wymianę sprzętu dostarczonego przez firmę SISW wraz z Oprogramowaniem COMOS, np. klucza sprzętowego. Usługi wsparcia/utrzymania nie obejmują usług dostosowywania Oprogramowania COMOS.
2. **Nowe wersje.** Oprogramowanie COMOS obejmuje wersje główne i pomocnicze, dodatki Service Pack, aktualizacje i poprawki. Pierwsza liczba oznacza numer wersji głównej. Druga liczba (po kropce) oznacza wersję pomocniczą. Trzecia liczba (po drugiej kropce) oznacza dodatek Service Pack. Czwarta liczba (po trzeciej kropce) oznacza aktualizację. Piąta liczba (po czwartej kropce) oznacza poprawkę. (Na przykład, w numerze wersji 10.1.3.2.0 poszczególne liczby oznaczają: 10 = wersja główna, 1 = wersja pomocnicza, 3 = dodatek Service Pack, 2 = aktualizacja, 0 = numer poprawki). Wersja główna, wersja pomocnicza i dodatki Service Pack mogą zawierać dodatkowe funkcje i poprawione błędy. Aktualizacje i poprawki mogą zawierać poprawione błędy.
3. **Utrzymanie starszych wersji.** W przypadku Oprogramowania COMOS Usługi wsparcia/utrzymania obejmują aktualną wersję i dwie wcześniejsze wersje pomocnicze. W przypadku Oprogramowania COMOS-Bentley Usługi wsparcia/utrzymania obejmują tylko aktualną i poprzednią wersję. Wersje COMOS-Bentley obejmują oficjalnie wydane Oprogramowanie Bentley, które zawiera ulepszone funkcje.
4. **Usuwanie błędów.** Aby kwalifikować się do objęcia usługą Usuwania błędów, zgłoszony incydent musi dać się odtworzyć w neutralnym środowisku systemu COMOS, czyli we wstępnie zainstalowanym środowisku systemu COMOS wraz oprogramowaniem innych firm opisanym w Dokumentacji.
5. **Wsparcie telefoniczne.** Oprócz wsparcia technicznego opisanego w Ogólnych warunkach świadczenia usług wsparcia/utrzymania przez firmę SISW dostępne jest całodobowe centrum obsługi telefonicznej działające przez 7 dni w tygodniu na potrzeby zgłaszania błędów i rejestracji produktów. Informacje o godzinach pracy infolinii wsparcia dla Oprogramowania COMOS w oddziałach regionalnych są dostępne pod następującym adresem: http://www.plm.automation.siemens.com/en_us/support/gtac/index.shtml.
6. **Oplata wstępna i opłaty za odnowienie.** Oplata za usługi wsparcia/utrzymania dla Oprogramowania COMOS jest płatna w stosunku rocznym, z góry na początku każdego roku kalendarzowego. Oplata należna w roku nabycia licencji i rozpoczęcia świadczenia Usług wsparcia/utrzymania zostanie naliczona proporcjonalnie za okres od dnia rozpoczęcia świadczenia usług do dnia 31 grudnia danego roku.